

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
PRÁVNICKÁ FAKULTA
Katedra občanského práva

Zájezd

Rigorózní práce

Mgr. Jan Rosůlek

Vedoucí rigorózní práce:

1. 5. 2017

JUDr. Tomáš Pohl

Prohlašuji, že předloženou rigorózní práci jsem vypracoval samostatně a že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Mgr. Jan Rosůlek

Prohlašuji, že tato práce obsahuje více než 180 000 znaků vlastního textu rigorózní práce včetně poznámek pod čarou.

Děkuji JUDr. Tomáši Pohlovi za odborné rady a vstřícný přístup při zpracování této práce.

Obsah:

Úvod	1
1. Právní předpisy upravující zájezd a cestovní ruch.....	4
2. Smlouva o zájezdu a její náležitosti.....	6
3. Předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd).....	7
3.1. <i>Předem připravený soubor služeb</i>	9
3.1.1. Rozšíření počtu poskytovaných služeb.....	10
3.2. <i>Co vše je zájezdem?</i>	11
3.3. <i>Spojené cestovní služby dle Směrnice č. 2302/2015</i>	12
4. Pořadatel.....	14
4.1. <i>Cestovní kancelář</i>	15
4.2. <i>Cestovní agentura</i>	16
5. Zákazník	17
5.1. <i>Změna v osobě zákazníka</i>	18
6. Souhrnná cena.....	21
6.1. <i>Zvýšení ceny a odstoupení od smlouvy</i>	22
6.2. <i>Snížení ceny zájezdu</i>	27
6.3. <i>Změna ceny zájezdu způsobená změnou podmínek</i>	27
7. Uzavření smlouvy.....	29
7.1. <i>Informační povinnost pořadatele</i>	31
7.1.1. <i>Informační povinnost před uzavřením smlouvy</i>	31
7.1.2. <i>Potvrzení zájezdu</i>	33
7.1.3. <i>Informační povinnost po uzavření smlouvy</i>	35
7.2. <i>Ochrana zákazníka</i>	35
7.2.1. <i>Ochrana zákazníka při uzavírání smlouvy</i>	36
7.2.2. <i>Pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku, bankovní záruka</i>	37
7.2.3. <i>Garanční fond</i>	43
7.3. <i>Změna smlouvy o zájezdu</i>	44
7.4. <i>Lékařské pobyty</i>	45
8. Odstoupení od smlouvy	46
8.1. <i>Odstoupení před zahájením zájezdu</i>	46

8.1.1. Porušení zákonných nebo smluvních povinností zákazníkem.....	47
8.1.2. Odstoupení ze strany zákazníka a odstupné	48
8.1.3. Smluvní rozšíření důvodů pro odstoupení od smlouvy	50
8.1.4. Odmítnutí náhradního zájezdu.....	51
8.1.5. Podmínění konání zájezdu určitým počtem zákazníků.....	52
8.2. Odstoupení od smlouvy v průběhu zájezdu.....	52
9. Zahraniční prvek ve smlouvě o zájezdu	55
9.1. Rozhodné právo pro smlouvu o zájezdu.....	55
9.2. Rozhodné právo pro odpovědnost cestovní kanceláře.....	56
9.3. Zájezd pořádaný zahraniční cestovní kanceláří	57
10. Odpovědnost ze smlouvy o zájezdu	59
11. Odpovědnost pořadatele.....	61
11.1. Odpovědnost při porušení dobrých mravů.....	62
11.2. Odpovědnost při porušení zákona.....	63
11.3. Odpovědnost za porušení smluvní povinnosti	63
11.4. Liberační důvody.....	64
12. Vady zájezdu.....	66
12.1. Vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil.....	66
12.2. Důvodně očekávané vlastnosti.....	68
12.3. Povinnosti pořadatele při výskytu vad zájezdu.....	69
12.4. Výpočet náhrady při existenci vad.....	71
12.4.1. ITQ tabulka	72
12.4.2. Frankfurtská tabulka slev	72
12.5. Vztah vytknutí vady a povinnosti pořadatele zjednat nápravu	73
12.6. Vztah vytknutí vady a náhrady škody.....	75
12.7. Případy mediálně prezentovaných vad	76
13. Odpovědnost za narušení dovolené	81
13.1. Kdy má zákazník nárok na náhradu škody za narušení dovolené.....	84
14. Odpovědnost za újmu na zdraví.....	86
15. Odpovědnost na vnesených věcech.....	87
16. Ostatní druhy nároků zákazníka.....	89
17. Pomoc v nesnázích	91

18. Aktivní legitimace pro uplatnění nároků ze smlouvy o zájezdu	93
19. Pasivní legitimace při uplatnění nároků ze smlouvy o zájezdu	94
Závěr	96
Seznam zkratk	98
Seznam použité literatury a pramenů.....	100
<i>Právní předpisy.....</i>	<i>100</i>
<i>Důvodové zprávy.....</i>	<i>101</i>
<i>Literatura</i>	<i>101</i>
Komentáře k zákonům	101
Monografie.....	101
Časopisecké články	102
<i>Soudní rozhodnutí</i>	<i>103</i>
Rozhodnutí krajských soudů a Městského soudu v Praze	103
Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu	103
Rozhodnutí Nejvyššího soudu	103
Rozhodnutí Ústavního soudu.....	104
Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie	104
<i>Ostatní prameny a zdroje.....</i>	<i>105</i>
Abstrakt	108
Resume.....	110

Úvod

Tato práce pojednává o tématu Zájezd dle úpravy Občanského zákoníku.

Cestovní ruch hraje v dnešním světě velmi důležitou roli, vždyť jenom v Evropské unii je v oblasti cestovního ruchu zaměstnáno 5,2 % pracovních sil, které vytvářejí zhruba 10 % hrubého domácího produktu celé Evropské unie¹. Již z těchto čísel je patrné, že smlouva o zájezdu bude jedním z často užívaných smluvních typů. Ve Starém občanském zákoníku se nejprve jednalo o inominátní smluvní typ, později však byl do zákona přidán § 852a a následující, který cestovní smlouvu (dle terminologie Občanského zákoníku smlouvu o zájezdu) jako samostatný smluvní typ upravoval. Občanský zákoník již smlouvu o zájezdu jako nominální smlouvu obsahuje od počátku. Nežijeme v utopistické společnosti, kde by neexistovaly spory. Neméně podstatná, než úprava náležitostí smlouvy o zájezdu, je také úprava uplatnění nároků, pokud není dle smlouvy řádně a včas plněno. Dle sdělení cestovní kanceláře Fischer je reklamováno 1,4 % jimi prodaných zájezdů.² Pokud nejsou reklamace vyřízeny ke spokojenosti zákazníka, zákazníci také čím dál častěji zahajují soudní spory s pořadatelem. Dle statistik Obvodního soudu pro Prahu 1 tento soud v roce 2014 rozhodoval 53 sporů mezi zákazníky a cestovními kancelářemi, v roce 2015 jich bylo 83 a podle vývoje v roce 2016 byl předpoklad jejich dalšího zvýšení.³ Problematika smlouvy o zájezdu a práv a povinností z ní plynoucích je tak v současnosti velmi frekventovaným a aktuálním tématem.

K aktuálnosti zvoleného tématu rovněž přispívají velké změny, které právo cestovního ruchu v poslední době provází. Za zmínku stojí nedávná novelizace Zákona o cestovním ruchu zákonem č. 341/2015 Sb. nebo například Směrnice č. 2302/2015, která má být v českém právním řádu účinná do 1. 7. 2018 a která si vyžádá komplexní změny v české legislativě.

Cílem této práce je tak analyzovat náležitosti smlouvy o zájezdu dle platné legislativy a analyzovat nároky zákazníka, které mu mohou vůči pořadateli vzniknout.

V prvních kapitolách se budu věnovat smlouvě o zájezdu a jejím pojmovým znakům a

¹ Odstavec 1.1. důvodové zprávy ke Směrnici č. 2302/2015

² Vyjádření Simony Fischerové, zveřejněné v článku „Za zkaženou dovolenou lze získat odškodnění. Víte, na co máte nárok?“, zveřejněného v Hospodářských novinách 2. srpna 2016, ISSN 0862-9587

³ Vyjádření místopředsedkyně Obvodního soudu pro Prahu 1 Aleny Novotné, zveřejněné v článku „Lidi, kteří se soudí s cestovní kanceláří kvůli zkažené dovolené, přibývá“, zveřejněného v Hospodářských novinách 28. července 2016, ISSN 0862-9587

vymeším, kdy se o smlouvu o zájezdu jedná a kdy nikoliv. Poté uvedu, jak je zákazník chráněn během kontrakčního procesu a jak je upravena ochrana zákazníka v případě úpadku pořadatele. Následně se budu věnovat občanskoprávní odpovědnosti pořadatele, ze smlouvy o zájezdu vyplývající. Uvedu, které nároky v souvislosti se smlouvou o zájezdu mohou zákazníkovi vzniknout, přičemž se podrobněji zaměřím na odpovědnost za vady a odpovědnost z narušení dovolené. Odpovědnost za vady rovněž uvedu na několika modelových, mediálně prezentovaných příkladech.

Téma této práce zasahuje do několika právních odvětví, týkají se ho zejména ustanovení obsažená v Občanském zákoníku (konkrétně je obsaženo v části čtvrté, dílu 6), a v Zákoně o cestovním ruchu. Je také ovlivněno právem Evropské unie, a to zejména Směrnicí č. 90/314/EHS. Tato směrnice nehovoří o zájezdu, ale o „souborných službách“. Závěry Soudního dvora Evropské unie, týkající se souborných služeb, jsou však plně aplikovatelné na zájezd ve smyslu Občanského zákoníku. Dne 14. 12. 2015 byla v Úředním věstníku Evropské unie publikována Směrnice č. 2302/2015, která Směrnicí č. 90/314/EHS nahrazuje. Směrnice č. 90/314/EHS byla založena na minimální harmonizaci, to však dle názoru Evropského parlamentu způsobovalo výrazné rozdíly mezi právními předpisy jednotlivých států, a tím ztěžovalo situaci subjektům, které chtěly podnikat v zahraničí.⁴ Směrnice č. 2302/2015 je tak založena na maximální harmonizaci. Tato směrnice však má být do právního řádu jednotlivých států transponována nejpozději do 1. 1. 2018 (předpisy, které ji transponují, mají být poté účinné nejpozději od 1. 7. 2018).⁵ Návrh zákona, kterým bude tato směrnice transponována, byl Ministerstvem pro místní rozvoj vypracován v prosinci 2016. Při psaní této práce však byl teprve v mezirezortním připomínkování a jeho podobu, která bude vyhlášena ve Sbírce zákonů, lze jenom těžko předvídat. U vybraných témat tak budu při popisu změn, které mají v úpravě zájezdu nastat, vycházet spíše ze Směrnice č. 2302/2015 než z již připraveného návrhu její transpozice.

Rovněž zpracuji výklad vybraných cestovních kanceláří k dané problematice. Přitom budu čerpat především ze všeobecných obchodních podmínek vybraných cestovních kanceláří a z přímého kontaktu s těmito kancelářemi.

V této práci se nebudu věnovat speciálnímu druhu zájezdu, kterým je zahraniční školní pobyt upravený v ustanoveních § 2545 až § 2547 Občanského zákoníku.

⁴ Článek 4 preambule Směrnice č. 2302/2015

⁵ Informace získaná e-mailem od informačního centra Ministerstva pro místní rozvoj ze dne 16. 2. 2016

Tato práce je vypracována k právnímu stavu ke dni 1. 5. 2017.

1. Právní předpisy upravující zájezd a cestovní ruch

Základní předpisy, upravující smlouvu o zájezdu a cestovní ruch obecně, jsou Občanský zákoník a Zákon o podnikání v oblasti cestovního ruchu. Další zákony, které se cestovního práva a subjektů v něm podnikajících dotýkají, jsou mimo jiné:

- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Dne 1. 1. 2014 nabyl účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Zákon obsahuje více než 3000 paragrafů a přípravy na něm započaly z rozhodnutí ministra spravedlnosti Otakara Motejla z ledna 2000. Smlouva o zájezdu je upravena v oddílu 6. Zákon také upravuje nároky, plynoucí zákazníkovi ze smlouvy o zájezdu. Občanský zákoník také mírně mění terminologii týkající se zájezdu oproti Starému občanskému zákoníku. Mimo jiné „cestovní smlouva“ je nyní „smlouvou o zájezdu“ a „cestovní kancelář“ je označována jako „pořadatel zájezdu“.

Obecně jsou činnost a založení cestovních kanceláří upraveny v Živnostenském zákoně. Pouhá úprava v Živnostenském zákoně se však ukázala jako nedostatečná. V 90. letech 20. století došlo k úpadku několika cestovních kanceláří. Přitom se ukázalo, že pro větší ochranu zákazníků je pro regulaci podnikání cestovních kanceláří třeba vedle Živnostenského zákona připravit další předpis. Na nastalou situaci zákonodárce reagoval přípravou nového zákona, který měl spotřebitele lépe chránit. Výsledkem byl zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, který byl zároveň implementací Směrnice č. 90/314/EHS. Zákon je rozdělen do čtyř částí (čtvrtá obsahuje přechodná a závěrečná ustanovení), z toho cestovního ruchu se týká první část. První část (§ 1 - § 11) zejména stanovuje, kdo je provozovatelem

cestovní kanceláře a cestovní agentury, jeho práva a povinnosti a sankce za porušení povinností. Rovněž je v této části zákona obsažena veřejnoprávní definice pojmu zájezd. Tyto dva zákony budou v této práci často frekventované. Ostatní zde uváděné zákony, ač se dotýkají problematiky cestovního práva, se problematiky řešené v této práci nedotýkají nebo dotýkají pouze minimálně. Jejich bližší představení není pro účely této práce třeba.

2. Smlouva o zájezdu a její náležitosti

Smlouva o zájezdu byla dříve upravena v ustanovení § 852a a následujících Starého občanského zákoníku. Dnes platná právní úprava je obsažena v ustanoveních § 2521 a následujících Občanského zákoníku. Ze srovnání obou úprav je patrné, že se mírně změnila terminologie, kdy dle Starého občanského zákoníku se smlouva označovala jako cestovní, což mohlo evokovat, že se vztahuje pouze na cestu, a ne na celý komplexní balíček služeb. Dnes se tedy tento institut označuje jako smlouva o zájezdu. Vzhledem k tomu, že o zájezdu je možné v některých případech hovořit také, pokud součástí smlouvy žádná cesta není, jedná se přece jen o označení z jazykového hlediska přesnější.⁶

Ustanovení o zájezdu jsou v Občanském zákoníku umístěna v části závazkových práv, což by mohlo evokovat, že se jedná o ustanovení dispozitivní. Do smlouvy o zájezdu se však prolíná ochrana zákazníka, která je vyjádřena v ustanovení § 2594 Občanského zákoníku, dle kterého „*ujednání ve smlouvě, která se odchylují od ustanovení tohoto dílu v neprospěch zákazníka, jsou neplatná*“. Od ustanovení smlouvy o zájezdu se tak můžeme odchýlit pouze ve prospěch zákazníka, hovoříme proto o tzv. částečné dispozitivnosti těchto ustanovení. Občanský zákoník jako důsledek vad právních jednání preferuje neplatnost relativní před neplatností absolutní. Relativní neplatnosti se musí strana smlouvy, na jejíž ochranu je neplatnost právního jednání stanovena, v tomto případě zákazník, výslovně dovolat, pokud tak neučiní, jednání se pokládá za platné.⁷

Úvodem je rovněž nezbytné vymezit, kdy se jedná o smlouvu o zájezdu. Pozitivní definici smlouvy o zájezdu přináší ustanovení § 2521 Občanského zákoníku „*Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu*.“ Z uvedených definic jsou tedy zřejmé esenciální náležitosti, které musí každá smlouva o zájezdu obsahovat. Jsou jimi:

- (i) předem připravený soubor služeb (zájezd)
- (ii) strany smlouvy (pořadatel, zákazník)
- (iii) souhrnná cena

⁶ Důvodová zpráva k § 2521 až § 2530

⁷ § 586 Občanského zákoníku

3. Předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd)

Prvním pojmovým znakem smlouvy o zájezdu, kterému se budu podrobněji věnovat, je „zájezd“. Pozitivní definici zájezdu uvádí ustanovení § 2522 Občanského zákoníku. Jedná se o předem připravený soubor služeb cestovního ruchu uspořádaný na dobu nejméně 24 hodin, nebo obsahující přenocování.⁸ Tyto podmínky jsou přitom alternativní. Zájezd tedy může být kratší 24 hodin, pokud obsahuje přenocování. Zároveň musí obsahovat alespoň dva z dalších znaků, kterými jsou:

- ubytování,
- doprava,
- jiná služba cestovního ruchu, která tvoří významnou část souboru nabízených služeb a není pouze doplňkem ubytování nebo dopravy.

Je přitom nerozhodné, zda jsou jednotlivá dílčí plnění zákazníkovi účtována jako celek (zákazník si koupí od pořadatele balíček, který obsahuje výše uvedené služby), nebo zda jsou jednotlivé služby účtovány samostatně (zákazník si u jednoho pořadatele koupí služby jednotlivě, ale de facto jimi daný balíček vytvoří). Rovněž je nerozhodný účel poskytovaných služeb (zda se jedná o služební cestu, poznávací zájezd, dovolenou...^{9,10}).

Zájezd musí vždy splňovat výše uvedené, avšak ne každá služba, která uvedené znaky splňuje, je zájezdem. I za splnění výše uvedených podmínek zájezdem není „*soubor služeb cestovního ruchu poskytnutý podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, ani soubor služeb cestovního ruchu, jehož nabídka a poskytnutí není podnikáním*“.¹¹ Pro snadnější představu, co je uvedeným ustanovením myšleno, toto negativní vymezení uvedu na příkladech:

a) Pokud by cestovní kancelář nakupovala zájezdy od jiné cestovní kanceláře s tím, že je poté dále prodá další osobě, smluvní vztah mezi těmito dvěma kancelářemi se neřídí právní úpravou smlouvy o zájezdu. Pokud by však od podnikatele zájezd kupoval další

⁸ Skutečnost, že je zájezd službou rovněž konstatoval Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013

⁹ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 2015. s. 508. ISBN 978-80-7400-267-0, ze strany 196

¹⁰ Jedinou výjimku tvoří lékařské zájezdy, kterým se blíže věnuji v kapitole 7.4

¹¹ § 2548 Občanského zákoníku

podnikatel, například jako odměnu pro své klienty, o zájezd se jedná.

b) Pod nabídkou a poskytnutím služeb cestovního ruchu, která není podnikáním, si můžeme představit situaci, kdy by svaz lukostřelců zorganizoval cestu s ubytováním na závody pro své členy.¹²

Výše uvádím pojem zájezd dle platné právní úpravy. V budoucnu však tato úprava jistě dozná změny. Transpozicí Směrnice č. 2302/2015 lze očekávat jak další zpřesnění negativního vymezení, tak rozšíření situací, které budou za zájezd považovány. Ve směrnici je již přímo uvedeno, že se nepoužije na souborné služby, nabízené nebo zprostředkované příležitostně omezené skupině cestujících a na neziskovém základě.¹³ Na druhé straně však směrnice pojem souborných služeb pro větší ochranu zákazníka také rozšiřuje. Dle této směrnice jsou souborné služby také, pokud „*bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, tyto služby jsou:*

- i) zakoupeny na jediném prodejním místě v rámci téhož rezervačního procesu,*
 - ii) nabízeny nebo účtovány za celkovou cenu,*
 - iii) pro účely inzerce nebo prodeje označeny jako „souborné služby“ nebo obdobně,*
 - iv) kombinovány poté, co byla uzavřena smlouva, jíž obchodník opravňuje cestujícího k výběru z různých typů cestovních služeb, nebo*
 - v) zakoupeny od samostatných obchodníků prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, při nichž se jméno nebo údaje, které cestující musel k dokončení rezervace uvést, předávají mezi obchodníky nejpozději v okamžiku, kdy je potvrzena rezervace první služby.“¹⁴*
- Po transpozici této směrnice by tak mělo dojít k rozšíření pojmu zájezd i v českém právním řádu.

Za služby cestovního ruchu rovněž nemají být dle směrnice považovány služby, které jsou ze své podstaty součástí jiné cestovní služby. Jedná se například o přepravu zavazadel při přepravě osob, drobné dopravní služby (přeprava na letiště, doprava

¹² HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)* [online], 1. vydání, 2014 [cit. 23. srpna 2015], s. 983. dostupný na internetové adrese <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjsl44dsx3qmyzdknby>

¹³ Článek 2 odst. 2 písm. b) Směrnice č. 2302/2015

¹⁴ Článek 3 odst. 2 písm. b) Směrnice č. 2302/2015

v rámci prohlídky s průvodcem), přístup do zařízení určených pro hotelové hosty (bazén, sauna, lázně, posilovna), služby, které jsou součástí ubytování (strava, nápoje a úklid), nebo nocleh při přepravě, pokud je hlavní složkou jednoznačně doprava (nevztahuje se na okružní plavby). Služby jako například skipasy, prohlídky s průvodcem, nebo vstupenky na kulturní akce, by za službu cestovního ruchu měly být považovány, pokud tvoří alespoň 25 % hodnoty dané kombinace služeb.¹⁵

3.1. Předem připravený soubor služeb

Zájezdem je tedy soubor služeb, který musí být předem připraven. Esenciální součástí smlouvy o zájezdu je proto vždy uvedení, o jaký předem připravený soubor služeb cestovního ruchu se jedná.¹⁶ Pokud smlouva předem připravený soubor služeb neobsahuje, nejedná se o smlouvu o zájezdu. O zájezd se tak nebude jednat například za situace, že dálkový autobus má poruchu, a tak následně dopravní společnost, než bude v cestě pokračováno, zaplatí cestujícím přespání v hotelu. Tento soubor služeb nebyl předem připraven.

V této kapitole se tak budu věnovat otázce, kdy je soubor služeb považován za předem připravený. Na tuto otázku musíme hledat odpovědi v judikatuře, a to jak v rozhodnutích soudů českých, tak v rozhodnutích Soudního dvora Evropské unie. Řešení dané otázky přitom můžeme rozdělit do několika bodů:

- a) musí být soubor služeb již jako balíček nabízen, nebo může být vytvořen až na přání zákazníka,
- b) v jakém okamžiku nejpozději musí být balíček služeb vytvořen?

Zda se jedná o zájezd, pokud je balíček služeb až na přání zákazníka, se zabýval Soudní dvůr Evropské unie v i mezi širší veřejností poměrně známém rozhodnutí Club-Tour, Viagens e Turismo SA v. Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido. Pan Garrido si objednal u žalobce leteckou dopravu do Řecka včetně ubytování a plné penze. Žalobce následně toto pro pana Garrido zajistil. Ihned po příjezdu do destinace však pan Garrido zjistil, že v místě pobytu jsou „tisíce vos“. Tato skutečnost mu bránila v užití dovolené v celém rozsahu a žalobce mu nedokázal zajistit náhradní ubytování. Pan Garrido proto

¹⁵ Článek 17 a čl. 18 preambule Směrnice č. 2302/2015

¹⁶ § 2521 Občanského zákoníku

odmítl za zajištěné služby žalobci zaplatit. Soudnímu dvoru Evropské unie byly předloženy dvě otázky: (i) zda se jedná o zájezd i pokud je organizován na přání a podle zadání spotřebitele, a (ii) zda se pojem předem připravený soubor služeb vztahuje i na spojení služeb, které bylo učiněno až v okamžiku uzavření smlouvy. Na obě dvě otázky odpověděl soud kladně s tím, že rozhodným okamžikem, ke kterému se připravenost souboru služeb posuzuje, je okamžik uzavření smlouvy.¹⁷ Tento názor převzal také Nejvyšší správní soud, když uvedl, že „*Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož souboru služeb nezbavuje organizátora nebo prodejce podle této směrnice závazků.*“¹⁸ O připravený soubor služeb se tedy jedná v případě, že byly sestaveny nejpozději v okamžiku uzavření smlouvy a nic na tom nemění ani skutečnost, že nejsou zákazníkovi jako celek fakturovány, ale jsou mu fakturovány zvlášť.

Soudní dvůr Evropské unie rovněž posuzoval případ, kdy byl předplatiteli novin nabídnut jako dárek v rámci reklamní kampaně zájezd s tím, že pokud bude předplatitel (zákazník) cestovat sám, doplatí si za jednolůžkový pokoj a letištní poplatky. Pokud bude cestovat s další osobou, tato si bude hradit celý zájezd, přičemž předplatitel bude mít i ubytování zdarma a hradit pouze letištní poplatky. Případ byl soudem uzavřen tak, že i v tomto případě se jedná o předem připravený soubor služeb.¹⁹

3.1.1. Rozšíření počtu poskytovaných služeb

Při samotném uzavírání smlouvy o zájezdu stále nemá zákazník veškeré informace, podle kterých by si mohl průběh zájezdu naplánovat a určit, které služby nabízené pořadatelem využije. Pokud si zákazník zakoupí výlet do Španělska s tím, že se chce vyhřívat na plážích a až po přiletu na místo zjistí, že je v destinaci deštivo a větrno, jistě rád uvítá nabídku jiných aktivit. Na zájezdech, zejména na dovolených, se tak často setkáváme s tím, že pořadatel v místě pobytu nabízí možnost zakoupení tzv. fakultativních výletů. Pro tyto služby se zákazník většinou rozhodne až po započetí plnění dle smlouvy o zájezdu. Jaký je pak právní rámec těchto služeb? Odpovídá za ně pořadatel, stejně jako má odpovědnost dle smlouvy o zájezdu? Ač se to může zdát

¹⁷ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 30. dubna 2002 Club-Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido

¹⁸ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 7. 2010, č. j. 7 As 27/2010 – 66

¹⁹ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie C - 140/97, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister and Others v Republik Österreich, ze dne 15. 6. 1999

v rozporu se závěry, uvedenými v předchozí kapitole, dle mého názoru i za tyto služby pořadatel za jistých podmínek odpovídá, stejně jako za zájezd. Ke stejnému názoru se přiklonil také Nejvyšší soud. Cestovní kancelář při prodeji zájezdu v katalogu inzerovala rovněž nabídku fakultativních výletů, které ve spolupráci s místní agenturou zajistí. Nejvyšší soud konstatoval, že v posuzovaném případě „*Podle tohoto katalogu cena zájezdu zahrnuje služby delegáta a je zde uvedena i nabídka fakultativních výletů s tím, že tato služba je zajišťována ve spolupráci s místní agenturou (...) organizací fakultativních výletů je (proto) třeba v posuzovaném případě považovat za závazek, vyplývající z cestovní smlouvy.*“²⁰ Toto rozhodnutí je dle mého názoru aplikovatelné i na stávající úpravu zájezdu. Pokud se pořadatel ve smlouvě o zájezdu, případně v jakékoliv její součásti (katalog, všeobecné obchodní podmínky...) zaváže na přání zákazníka zákazníkovi zajistit určité fakultativní výlety, stávají se tyto výlety součástí smlouvy o zájezdu. Analogicky lze toto dle mého názoru vztáhnout i na ostatní služby, které pořadatel takto nabídne.

Opačné názory jsou spíše v menšině. S názorem, že fakultativní výlety nejsou součástí zájezdu, jsem se v literatuře setkal například u Linderové²¹ v knize Cestovní ruch – teoretická a právní východiska.

3.2. Co vše je zájezdem?

Ač mohou působit definice zájezdu poměrně jednoznačně, jedná se o tak rozmanitou oblast, že stále vyvstávají sporné otázky, kdy se o zájezd jedná, a kdy již nikoliv. Soudní dvůr Evropské unie za soubor služeb označil také plavbu na lodi, která trvala déle než 24 hodin a obsahovala rovněž stravu a ubytování.²²

Oproti tomu Směrnice č. 90/314/EHS se neaplikuje na studentské výměny, jejichž cílem je přítomnost studenta ve škole v hostitelské zemi s cílem seznámit se s lidmi a kulturou v této zemi, a to za předpokladu, že je student ubytován zdarma v hostitelské rodině, jako by byl jejím členem.²³

²⁰ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2008, sp. zn. 25 Cdo 4489/2007

²¹ LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch: teoretická a právní východiska*. 1. vydání. IDEA SERVIS. 2015. s. 249. ISBN 978-80-85970-86-9, ze strany 197

²² Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 7. prosince 2010, C – 585/08, Peter Pammer proti Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG

²³ Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. února 1999, C-237/97, ve věci AFS Intercultural Programs Finland ry

Co se týká jednotlivých znaků, ze kterých se pojem souborné služby skládá, rozhodl Soudní dvůr Evropské unie tak, že pojem doprava (přepravní služby) zahrnuje rovněž smlouvy o poskytování nájmu automobilů.²⁴ Pokud si tedy zákazník např. objedná ubytování v hotelu s tím, že si od tohoto hotelu rovněž objedná pronájem vozidla, dle evropské judikatury je uzavřena smlouva o zájezdu. Soudnímu dvoru Evropské unie byla z Bulharska předložena otázka, zda se dá za „další službu cestovního ruchu“ považovat také povinné pojištění zákazníka.²⁵ Soudní dvůr Evropské unie bohužel shledal nedostatek pravomoci o této otázce rozhodnout z důvodu, že skutečnost nastala před přistoupením Bulharska k Evropské unii. K otázce pojištění se až nyní vyslovuje Evropský parlament, kdy v čl. 17 preambule Směrnice č. 2302/2015 uvádí, že finanční služby, jako například cestovní pojištění, nemají být považovány za samostatné cestovní služby.

3.3. Spojené cestovní služby dle Směrnice č. 2302/2015

Jedním z rysů dnešního nákupu cestovních služeb je, že prodejci prostřednictvím propojených rezervačních procesů cíleným způsobem usnadňují nákup těchto jednotlivých služeb, kdy např. po zakoupení letenky může být nakupující přeměrován rovnou na výběr ubytování ve zvolené destinaci. Tyto služby jsou poskytovány různými prodejci a v žádném okamžiku nedochází k vytvoření zájezdu, dle stávající právní úpravy. Na tuto situaci chce mimo jiné Směrnice č. 2302/2015 reagovat tak, že definuje tzv. „spojené cestovní služby“. Jedná se o nový institut, který sice není postaven na roveň souboru služeb cestovního ruchu (zájezdu), avšak i s ním jsou spojeny určité povinnosti pořadatele k ochraně zákazníka.

Konkrétně se jedná o povinnost prodejce:

- 1) informovat zákazníka (než bude smluvně vázán), že se na zákazníka „*nebude vztahovat žádné z práv, která se vztahují výhradně na souborné služby podle této*

²⁴ Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 10. března 2005, C-336/03, ve věci easyCar (UK) Ltd proti Office of Fair Trading

²⁵ Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. května 2011, C-32/10, ve věci Tony Georgiev Semerdzhiev proti Del-Pi-Krasimira Mancheva

směrnice, a že každý poskytovatel služeb odpovídá výlučně za řádné poskytování služeb s ním sjednaných“²⁶,

- 2) povinnost zajištění ochrany zákazníka pro případ platební neschopnosti prodejce.

Spojenými cestovními službami se poté rozumí kombinace alespoň dvou různých typů cestovních služeb (přeprava, ubytování, pronájem automobilů, jiné služby cestovního ruchu), které tvoří soubor (nejsou poskytnuty na základě jedné smlouvy), jestliže obchodník kombinaci usnadnil (i) umožněním uzavření samostatných smluv na základě jedné návštěvy rezervačního místa, nebo (ii) poskytnutím služeb od jiného obchodníka prostřednictvím online rezervačních procesů nejpozději v okamžiku, kdy byla potvrzena rezervace první služby.²⁷

²⁶ Článek 19 odst. 2 Směrnice č. 2302/2015

²⁷ Článek 3 odst. 5 Směrnice č. 2302/2015

4. Pořadatel

Smlouva o zájezdu je uzavírána mezi zákazníkem a pořadatelem. Správné vymezení pořadatele je tak nezbytné pro správné určení, vůči komu může zákazník práva plynoucí z této smlouvy a jejího případného porušení uplatňovat. Dle ustanovení § 2523 odst. 1 Občanského zákoníku: „*Za pořadatele se považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby.*“ Zákon však pamatuje i na situaci, kdy by někdo vzbudil ve druhém pouze zdání, že je pořadatelem a poté odmítl plnit mimosmluvní povinnosti, které má pořadatel dle zákona (například odepřel poskytnout pomoc v nouzi dle ustanovení § 2541 Občanského zákoníku) s poukazem na to, že ve skutečnosti pořadatelem není. Za pořadatele se proto rovněž považuje ten, kdo vzbudí u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na svou odpovědnost.²⁸ Pojem pořadatel je tedy širší než pojem cestovní kancelář uvedený v Zákoně o cestovním ruchu.

Občanský zákoník neužívá veřejnoprávní pojmy cestovní kancelář a cestovní agentura, které jsou vymezeny v Zákoně o cestovním ruchu, nýbrž užívá pojem pořadatel. Tento zdánlivý rozpor je zcela záměrný a zdůrazňuje skutečnost, že pro vznik povinnosti pořadatele není rozhodující ani jeho právní forma ani existence veřejnoprávního oprávnění k pořádání zájezdů.

I přes výše uvedené však v minulosti v některých případech stále nemuselo být zákazníkovi plně zřejmé, kdo je oním pořadatelem, vůči němuž může uplatňovat svá práva. Dříve bylo běžným postupem, že zákazník přímo fyzicky zašel do pořádající cestovní kanceláře, případně do cestovní agentury, a daný zájezd si vybral z předloženého katalogu a zakoupil. S rozvojem internetu se však způsob, jakým je zájezd vybírán a kupován, podstatně změnil. Zákazník již není odkázán na návštěvu pobočky, nýbrž si může vybrat z nabídky více cestovních kanceláří, prezentovaných na jednom místě na internetu (příkladem mohou uvést internetové stránky cestovních agentur, jako jsou www.dovolena.cz, www.invia.cz). Tento způsob výběru poskytuje i tu nepopíratelnou výhodu, že tyto internetové stránky nabízí zájezdy od velkého množství cestovních kanceláří a zákazník si tak může zvolit tu pro něj nejvhodnější variantu. Veškerý kontakt a platební styk většinou probíhá rovněž výhradně s touto cestovní

²⁸ § 2523 odst. 2 Občanského zákoníku

agenturou. Na druhé straně častokrát nebylo zřejmé, kdo je ve skutečnosti oním pořadatelem. Tohoto problému si byl vědom i zákonodárce a rozhodl se zákonem č. 341/2015 Sb., který novelizuje Zákon o cestovním ruchu, doplnit do ustanovení § 3 odst. 4 písm. a) Zákona o cestovním ruchu povinnost cestovní agentury, že v případě nabízení zájezdu prostřednictvím internetových stránek musí být informace o pořádající cestovní kanceláři uvedena zřetelně na stejné úrovni internetové stránky, jako jsou uvedeny podstatné informace o zájezdu. V praxi to tedy znamená, že vždy, když se například na internetové stránce objeví informace o ceně, případně o místu pobytu, musí být u této informace uveden rovněž název pořádající cestovní kanceláře. S tímto rozhodnutím nemohu jinak než plně souhlasit. Nabídka se tak stane pro zákazníka přehlednější a subjekt pořadatele tak bude jasně identifikován.

4.1. Cestovní kancelář

Jak je výše řečeno, je pojem pořadatel dle Občanského zákoníku širší než pojem cestovní kancelář, stanovený veřejnoprávním předpisem, kterým je Zákon o cestovním ruchu. Ve většině případů však budou pořadatelé právě tyto cestovní kanceláře, proto se zde budu krátce věnovat také jejich regulaci.

Dle ustanovení § 2 Zákona o cestovním ruchu mohou zájezd uzavřením cestovní smlouvy²⁹ prodávat pouze cestovní kanceláře³⁰. Cestovní kancelář je podnikatel, který má na základě koncese oprávnění organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Na roveň cestovní kanceláře je postavena také osoba, která má místo podnikání v jiném státě Evropské unie a zároveň má „*oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře a musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem.*“³¹

Pokud chce osoba požádat o udělení koncese na provozování cestovní kanceláře, musí mimo jiné splnit následující:

- předložit smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku, případně předložit bankovní záruku,

²⁹ V Zákoně o cestovním ruchu je stále používán pojem cestovní smlouva, což je označení dle Starého občanského zákoníku. Dle Občanského zákoníku již hovoříme o smlouvě o zájezdu. Tento zákon však pouze nebyl plně upraven, aby odpovídal terminologii Občanského zákoníku.

³⁰ § 1 odst. 3 Zákona o cestovním ruchu

³¹ § 2 odst. 1 Zákona o cestovním ruchu

- předložit podnikatelský záměr, ve kterém uvede podrobnější popis své činnosti (zejména ve které oblasti hodlá podnikat, zda bude součástí zájezdu i doprava a předpokládaný počet zákazníků),
- předložit prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

Při řádném splnění výše uvedeného, spolu s obecnými podmínkami upravenými v Živnostenském zákoně, vydá Ministerstvo pro místní rozvoj cestovní kanceláři koncesi.

4.2. Cestovní agentura

Dalším subjektem, se kterým se bude zákazník setkávat, je cestovní agentura. Cestovní agentury, na rozdíl od cestovních kanceláří, nemohou přímo organizovat zájezdy, mohou pouze zprostředkovávat prodej zájezdů pro cestovní kancelář. Jelikož je zájezd zprostředkováván pro cestovní kancelář, smlouva je uzavřena mezi zákazníkem a cestovní kanceláří, která také odpovídá za plnění dle smlouvy. Na cestovní agentury se proto nevztahuje tak přísná regulace jako na cestovní kanceláře.

Bude však zajímavé sledovat, jak si zákonodárce poradí s transpozicí Směrnice č. 2302/2015, která požadavky na cestovní agentury poměrně podstatně zpřísňuje. Asi nejpodstatněji se činnosti a regulace cestovních agentur dle mého názoru dotkne čl. 20 Směrnice č. 2302/2015, který stanoví, že pokud prodejce usazený v členském státě Evropského hospodářského prostoru prodává zájezdy pořadatele usazeného mimo Evropský hospodářský prostor, má mít za jistých podmínek prodejce některé povinnosti stanovené pro pořadatele. Mezi tyto povinnosti mimo jiné patří odpovědnost prodejce za poskytovaný soubor služeb a splnění požadavků na ochranu zákazníků v případě platební neschopnosti pořadatele.

5. Zákazník

Na rozdíl od výše uvedených definic pojmů zájezd a pořadatel pojem zákazník není v Občanském zákoníku nikterak definován. Definici pojmu zákazník přináší pouze Zákon o cestovním ruchu, dle kterého: „*Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena.*“³² Za zákazníka je třeba považovat také osobu, na níž byla smlouva o zájezdu postoupena. Takto vymezený pojem zákazníka je dle mého názoru plně použitelný i pro účely smlouvy o zájezdu. Vypomoci si můžeme rovněž definicí spotřebitele, obsaženou v čl. 2 odst. 4 Směrnice č. 90/314/EHS, který se de facto shoduje s výše uvedeným vymezením.³³ Zákazníkem tak může být jak fyzická osoba, tak právnická osoba jednající mimo svoji podnikatelskou činnost (například kupující zájezd jako benefit pro své zaměstnance).

Jak je uvedeno výše, může být smlouva o zájezdu uzavřena rovněž ve prospěch třetí osoby. Dle obecných ustanovení Občanského zákoníku, týkajících se uzavření smlouvy ve prospěch třetí osoby, konkrétně ustanovení § 1767 a následujících, má osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, právo na přímé plnění. Dle názoru, vyjádřeného v komentáři k Občanskému zákoníku, se tedy tato osoba stane rovněž oprávněnou k všem právům, které se smlouvou souvisejí (tedy i k uplatnění práv z vad).³⁴ Specifikem smlouvy ve prospěch třetího je samozřejmě skutečnost, že nikdo nemůže zavázat třetí osobu k přijetí plnění. Tato třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, může plnění odmítnout. Odmítne-li třetí osoba nabyté právo ze smlouvy, hledí se na ni, jako by tohoto práva nikdy nenabyla. Věřitel pak může plnění ze smlouvy o zájezdu požadovat pro sebe.³⁵ Pokud však v mezidobí do okamžiku faktického zahájení plnění dle smlouvy o zájezdu nelze provést změnu příjemce plnění na věřitele, jde toto dle mého názoru k tíži věřitele.

³² § 4 Zákona o cestovním ruchu

³³ Osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb ("hlavní smluvní strana") nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb ("ostatní příjemci") nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb ("příjemce")

³⁴ HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)* [online], 1. vydání, 2014 [cit. 23. srpna 2015], s. 983. dostupný na internetové adrese <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjsl44dsx3qmyzdknby>

³⁵ § 1768 Občanského zákoníku

V minulosti se objevila snaha cestovní kanceláře skrze všeobecné obchodní podmínky pojem zákazník zúžit. Častokráté totiž účastníkem zájezdu není osoba, která smlouvu o zájezdu podepisuje, ale zájezd má být například darem pro třetí osobu, která s poskytovatelem zájezdu smlouvu neuzavřela.

Společnost Blue style k. s. ve svých všeobecných obchodních podmínkách pojem zákazník zúžila tak, že zákazník je pouze osoba, která s cestovní kanceláří uzavřela cestovní smlouvu (dnes smlouvu o zájezdu). Dle názoru této společnosti „*pouze osoba, která uzavřela cestovní smlouvu, explicitně prohlašuje, že se seznámila se zněním všeobecných smluvních podmínek a že tak přejímá povinnosti uvedené v cestovní smlouvě. Vůči třetí osobě, cestujícímu, tak nelze uplatňovat povinnost znát všeobecné smluvní podmínky či katalog a informace v něm uvedené.*“³⁶ Je proto problematické, aby se pojem zákazník vztahoval také na osoby, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva (dnes smlouva o zájezdu) uzavřena.³⁷ Nejvyšší správní soud však rozhodl, že pojem zákazník je třeba vykládat v souladu s § 4 Zákona o cestovním ruchu, který stanoví, že: „*Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.*“

Všeobecné obchodní podmínky posuzovaných cestovních kanceláří se pojem zákazník nijak nesnaží rozšiřovat ani zužovat. Pouze konstatují, že účastníkem smluvního vztahu je „*zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba*“³⁸ případně doplňují, že „*za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena.*“³⁹

5.1. Změna v osobě zákazníka

Zahájení faktického plnění dle smlouvy o zájezdu ve většině případů nenásleduje bezprostředně po uzavření smlouvy o zájezdu. Často následuje až měsíce od uzavření smlouvy. V tomto časovém období mohou nastat události, které zákazník nepředpokládal a které mu znemožní, případně velmi ztíží, účast na zájezdu. Bylo by tedy velmi nepraktické, kdyby byla účast na zájezdu vázána pouze na osobu, která

³⁶ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8. 2010, č. j. 1 As 46/2010 – 79

³⁷ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8. 2010, č. j. 1 As 46/2010 – 79

³⁸ Článek 1 VOP Čedok

³⁹ Úvodní ustanovení VOP Exim tours

zájezd zakoupila, případně osobu, pro niž byl zájezd zakoupen. Je tedy žádoucí, aby bylo možné smlouvu o zájezdu postoupit na jiné osoby, které v původním smluvním vztahu při uzavírání smlouvy vůbec nefigurovaly.

Povinnost mít v českém právním řádu zakotvenu možnost převedení zájezdu na jiného vyplývá již z preambule Směrnice č. 90/314/EHS, dle které „*spotřebitel musí mít v určitých případech možnost převést svou rezervaci souboru služeb na třetí osobu*“. V čl. 4 odst. 3 této směrnice je pak mimo jiné stanoveno, že pořadatel má právo na úhradu případných dodatečných nákladů, souvisejících s tímto převodem.

Pro postoupení smlouvy o zájezdu se užijí jak obecná ustanovení o postoupení smlouvy dle ustanovení § 1895 a následujících Občanského zákoníku, tak ustanovení § 2532 Občanského zákoníku, které zpřesňuje a stanovuje limity, kdy k tomuto postoupení může dojít. Dle ustanovení § 2532 Občanského zákoníku je možné postoupit smlouvu za splnění následujících podmínek:

- (i) třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu,
- (ii) postupník musí vůči pořadateli prohlásit, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu,
- (iii) o postoupení musí být pořadateli doručeno včasné oznámení. Oznámení je včasné, je-li učiněno minimálně 7 dnů před zahájením zájezdu. Pokud je smlouva uzavřena v kratší době než 7 dnů do zahájení zájezdu, lze ujednat kratší lhůtu. V žádných všeobecných obchodních podmínkách užitých pro účely této práce jsem se však s tímto sjednáním kratší lhůty neseťkal. Ve své dosavadní praxi jsem se doposud neseťkal ani s tím, že by byla tato kratší lhůta dohodnuta přímo ve smlouvě o zájezdu.

Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná splněním výše uvedených podmínek, není třeba žádného aktivního kroku ze strany pořadatele, jako například zaslání akceptace změny zákazníka. Pořadatel poté může žádat pouze úhradu nákladů, které mu v důsledku postoupení vzniknou. K úhradě těchto nákladů, stejně jako k úhradě ceny zájezdu, je společně a nerozdílně zavázán postupitel s postupníkem.

Postoupení smlouvy o zájezdu dle ustanovení § 2535 Občanského zákoníku je *lex specialis* k obecné úpravě postoupení smlouvy. Hlavními rozdíly jsou zejména ty, že (i) postoupit nelze na kohokoliv (osoba musí splňovat podmínky účasti na zájezdu), (ii)

postoupit smlouvu může pouze zákazník, nikoliv pořadatel, a (iii) pořadatel při splnění zákonných podmínek s postoupením nemusí vyslovit souhlas.

Postupitel a postupník jsou při postoupení zájezdu zavázáni společně a nerozdílně k úhradě nákladů, které pořadatel v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.⁴⁰ V rozporu s tímto ustanovením nebude dle mého názoru ani stanovení paušální částky, určující výši této náhrady. Výpočet této částky by však měl být doložitelný a vycházet z průměrných skutečných nákladů pořadatele. Diskutabilní tak, dle mého názoru, bude ustanovení VOP Fischer, dle kterého za změnu jména zákazníka více než 60 dnů před odletem je poplatek ve výši 100,- Kč, od 59 dnů před odletem je poplatek ve výši 500,- Kč.⁴¹ Že by o jeden den pozdější oznámení změny znamenalo zvednutí nákladů cestovní kanceláře pětinasobně, mi přijde podivné. Na druhou stranu, pokud právě onen 60. den jsou například zasílány údaje poskytovateli ubytování a rozdíl právě těch 400,- Kč je způsoben zvýšenými náklady na komunikaci s poskytovatelem ubytování a jeho poplatky, lze toto zvýšení ceny hodnotit tak, že je v souladu se zákonem.

⁴⁰ § 2532 odst. 3 Občanského zákoníku

⁴¹ Článek 9 písm. a) VOP Fischer

6. Souhrnná cena

Zákazník se dle smlouvy o zájezdu zavazuje uhradit souhrnnou cenu. Cena přitom musí být u každého zájezdu zřetelně uvedena.⁴² Pojem souhrnná cena vymezuje ustanovení § 13a zákona č. 526/1990 Sb., o cenách: „*Při nabídce zájezdů musí prodávající spotřebiteli poskytnout informaci o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, uvede prodávající také aktuální cenu všech oddělených složek. Nelze-li cenu některé složky zájezdu uvést, musí v nabídce zájezdu informovat o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele jiným vhodným způsobem.*“ Občanský zákoník poté upravuje podmínky, za kterých může být tato cena změněna. Jedná se o transpozici čl. 4 Směrnice č. 90/314/EHS. Dle tohoto ustanovení ceny nesmějí být měněny, výjimky jsou možné pouze za splnění následujících podmínek: (i) smlouva možnost zvýšení nebo snížení ceny výslovně stanoví, (ii) je stanovený přesný způsob výpočtu, (iii) změna ceny je výhradně za účelem zohlednění ceny dopravy (včetně pohonných hmot), poplatků za určité služby (letištní poplatky, přístavní poplatky...), nebo směnných kurzů, které jsou použity pro daný soubor služeb. Cena přitom nesmí být zvýšena během dvaceti dnů, předcházejících dnu odjezdu na zájezd.

Kontrolu, zda jsou u jednotlivých zájezdů uváděny ceny správně a zřetelně, provádí Česká obchodní inspekce.

Pro upoutání pozornosti cestovní kanceláře často uvádí nabídky typu „S námi do Egypta již od 9.999,- Kč“. Pokud se však na její nabídku podíváme podrobněji, zjistíme, že za 9.999,- Kč je nabízeno pouze samostatné ubytování a souhrnná cena, za kterou je zájezd skutečně možné zakoupit (po započtení dalších služeb a příplatků), je vyšší.

Kdy již musí pořadatel uvést skutečně souhrnnou cenu za zájezd, judikoval například Nejvyšší správní soud⁴³. Cestovní kancelář CK ALEXADRIA, spol s.r.o. inzerovala na svých internetových stránkách www.alexandria.cz nabídku na „last minute“ zájezdy za cenu, ve které nebyly zahrnuty povinné poplatky (palivový a letištní). Konkrétně se jednalo o nabídku „Egypt 8 dní, termín 10. 5. 2010, cena 10.200,- Kč“. Následným kliknutím na tento odkaz se zobrazila cena s poplatky v celkové výši 13.880,- Kč. Za toto jednání dostala cestovní kancelář pokutu od České obchodní inspekce. Cestovní kancelář

⁴² § 12 Zákona o ochraně spotřebitele

⁴³ Rozsudek Nejvyššího správního soudu 2. 4. 2015, č. j. 7 As 243/2014 - 22

se proti pokutě odvolala. Městský soud v Praze pokutu zrušil, když dle jeho názoru předmětná nabídka hovoří pouze o ubytování a je natolik neurčitou, že se dle ní zákazník nemohl jakkoliv rozhodnout. Proti tomuto rozhodnutí podala Česká obchodní inspekce kasační stížnost.

Podle § 13a Zákona o cenách musí prodávající poskytnout spotřebiteli informaci při nabídce a prodeji zájezdu o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Nejvyšší správní soud tedy jako první posuzoval, zda byla předmětná nabídka již nabídkou zájezdu dle Zákona o cestovním ruchu.⁴⁴ Dle cestovní kanceláře a rovněž dle Městského soudu v Praze se o nabídku zájezdu nejednalo, když zde byly uvedeny pouze informace o ubytování. Dle Nejvyššího správního soudu však tento názor není správný. Hypertextovým odkazem z této nabídky byl zájemce přesměrován přímo na nabídky leteckých zájezdů. Volba jiného způsobu dopravy nebyla možná. Toto je dle Nejvyššího správního soudu nutno považovat za údaj o dopravě. Dále soud shledal, že uvedení ceny bez příplatků je již souhrnnou cenou za zájezd dle Zákona o cestovním ruchu. Neuvedené příplatky již na charakteru této ceny nemohou nic změnit. Rovněž i poslední podmínka, že služba musí být poskytována na dobu přesahující 24 hodin, nebo zahrnovat ubytování přes noc, je dle Nejvyššího správního soudu splněna, neboť nabídka zahrnuje ubytování na 8 dnů. S ohledem na výše uvedené Nejvyšší správní soud uzavřel, že tato nabídka byla nabídkou zájezdu.⁴⁵

Uvedené rozhodnutí je dle mého názoru v uvedených závěrech plně aplikovatelné i dle v současnosti platné právní úpravy. Z osobní zkušenosti však mohu říct, že ne vždy je podmínka uvádění správné výše souhrnné ceny v praxi dodržována. Již jsem se také setkal s nabídkou zájezdu za cenu, která ovšem po otevření podrobností zájezdu byla vyšší, než bylo původně inzerováno.

6.1. Zvýšení ceny a odstoupení od smlouvy

Zatímco Směrnice č. 90/314/EHS stanoví tato přesná pravidla jak pro možnost zvýšení, tak i pro možnost snížení ceny zájezdu, Občanský zákoník (konkrétně ustanovení § 2530) reguluje pouze zvýšení ceny zájezdu. Z toho je tedy možné dovodit, že snížení je možné prakticky kdykoliv, pokud s ním zákazník vysloví souhlas.

⁴⁴ Kapitola 2 této práce

⁴⁵ Rozsudek Nejvyššího správního soudu 2. 4. 2015, č. j. 7 As 243/2014 - 22

Ustanovení Občanského zákoníku o zvýšení ceny zájezdu v zásadě transponuje výše uvedený článek Směrnice č. 90/314/EHS s tím, že podmínky pro pořadatele ještě mírně zpřísňuje:

„Cenu zájezdu může pořadatel zvýšit, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot,

b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.“⁴⁶

Možnost zvýšení ceny přitom musí být také předem ve smlouvě ujednána, spolu s přesně uvedeným výpočtem zvýšení ceny. Oznámení o zvýšení ceny musí pořadatel zákazníkovi zaslat nejpozději jedenadvacátý den před zahájením zájezdu. Neučiní-li tak, nemá zvýšení ceny právní účinky.⁴⁷ Aby bylo zvýšení ceny zájezdu účinné, musí dojít do sféry vlivu zákazníka.⁴⁸ Pokud zákazník zvýšenou cenu neuhradí, je pořadatel oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit.

Jedná se o jediný způsob, jak je možné jednostranně zvýšit cenu zájezdu. Zákon jiný způsob nepřipouští a tento výčet nelze rozšířit ani smluvním ujednáním pořadatele a zákazníka. Takové ujednání by se odchylovalo od znění zákona v neprospěch zákazníka a jako takové by bylo dle ustanovení § 2549 Občanského zákoníku neplatné. Zatím jsem se nesešel s tím, že by se o rozšíření výčtu důvodů některý pořadatel v uzavírané smluvní dokumentaci pokoušel. Ve VOP Fischer jsem se však setkal s jinou zajímavou věcí, a to bylo vázání ceny k určitému datu. Pořadatel pak mohl zvýšit cenu zájezdu, pokud směnný kurz koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu stoupne o více než 10 % oproti tomuto datu. Dle mého názoru je však toto neplatně sjednané určení zvýšení ceny, kdy směnný kurz nemá být fixován na určité datum v minulosti, ale posuzuje se ve srovnání s datem, kdy byla smlouva uzavřena.

⁴⁶ § 2530 odst. 2 Občanského zákoníku

⁴⁷ § 2530 odst. 3 Občanského zákoníku

⁴⁸ HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)* [online], 1. vydání, 2014 [cit. 23. srpna 2015], s. 983. dostupný na internetové adrese <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjls144dsx3qmyzdknby>

Ujednání o ceně je jak z pohledu pořadatele, tak z pohledu zákazníka jednou z nejdůležitějších částí smlouvy. Zákazník chce za zájezd zaplatit co nejnižší částku, zatímco pořadatel chce maximalizovat svůj zisk. Pokud projdeme všeobecné obchodní podmínky vybraných cestovních kanceláří, zjistíme, že žádná v nich zvýšení ceny zájezdu neopomněla uvést (příkladem - čl. 5 VOP Fischer, čl. IV VOP Čedok, bod 2.4. VOP Exim tours). Ani ve své praxi jsem se nesetkal s žádnou smlouvou o zájezdu, v níž by nebylo zvýšení ceny uvedeno. Pokud by tomu tak bylo, jednalo by se dle mého názoru spíše o nedopatření než o záměr. Ujednání o změně ceny zájezdu je ve všech posuzovaných případech upraveno ve všeobecných obchodních podmínkách jednotlivých cestovních kanceláří. Všechna posuzovaná ustanovení v zásadě pouze kopírovala přesné znění zákona. Je poté pouze věcí marketingu, jak se možnost zvýšení ceny zákazníkovi prezentuje. Originálně si v tomto počínala Cestovní kancelář FISCHER, a.s., která ochranu zákazníka, týkající se změny směnného kurzu české koruny o více než 10 %, ve svých všeobecných obchodních podmínkách upravila tak, že zákazník nabyde pocitu, že zvýšení do 10 % nese na své riziko nikoliv jako povinnost danou zákonem, nýbrž jako „prozákaznický“ krok cestovní kanceláře. Pro zajímavost toto ustanovení cituji: *„CKF disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10 % poklesu kurzu české koruny.“*⁴⁹

Mít sjednanou možnost zvýšení ceny je pouze jednou z náležitostí, která musí být ve smlouvě uvedena, pro platnou možnost jejího zvýšení. Zákazník si musí být schopen spočítat, zda ke zvýšení ceny došlo ve správné výši. Druhou povinnou náležitostí, která musí být pro možnost zvýšení ceny sjednána, je proto uvedení způsobu výpočtu zvýšení ceny. Pokud by nebyl způsob výpočtu uveden dostatečně určitě a jednalo by se například pouze o obecný odkaz, že v případě zvýšení letištního poplatku může pořadatel zvýšit cenu zájezdu o částku, o kterou byl poplatek zvýšen, jednalo by se o nicotné právní jednání. Pro příklad uvádím popis zvýšení ceny, zakotvený ve VOP Čedok:

⁴⁹ Článek 5 VOP Fischer

1. letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropy typu Brent 49,130 USD/barel (zdroj: <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 54 USD /barel, je Čedok oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 54 USD/barel bude vynásobeno

1a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu),

1b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/ oblasti realizace zájezdu).⁵⁰

Směrnice č. 2302/2015 pravidla pro zvýšení ceny zájezdu zpřesňuje, když stanoví, že pořadatel může za splnění stanovených podmínek jednostranně zvýšit cenu zájezdu maximálně o 8 % a zákazník přitom musí toto zvýšení akceptovat, případně odstoupit s povinností hradit odstupné. Pokud však bude cena zvýšena více než o 8 %, zákazník má právo smlouvu ukončit, aniž by musel platit storno poplatek (odstupné).⁵¹

Představme si krajní případ, kdy si člověk celý život šetří, aby v důchodu vzal své životní úspory a koupil si zájezd kolem světa. Pokud mu však před jeho zahájením, v souladu s uvedenými náležitostmi, zvýšení ceny zájezdu cestovní kancelář oznámí a chce po něm doplatek, na tento doplatek již nemá. Poté má dvě možnosti, první je svůj závazek neuhradit a druhou je od smlouvy odstoupit. U odborné veřejnosti nejednohlasně zodpovězenou otázkou je, zda při jednostranném zvýšení ceny má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez povinnosti uhradit pořadateli odstupné. Jedná se tak o další z otázek, u které nám patrně nezbyvá než počkat na sjednocující soudní výklad, který tuto nejistotu odstraní. Pokud však vyjádřím svůj názor, přikláním se k tomu, aby odstoupení bylo možné, a to z níže uvedených důvodů:

i) V Občanském zákoníku možnost odstoupení v případě jednostranného zvýšení ceny zájezdu stanovena výslovně není, avšak cena zájezdu je podstatnou součástí smlouvy (což plyne již ze samotné definice smlouvy o zájezdu, uvedené v ustanovení § 2521 Občanského zákoníku). Je tedy nepochybné, že změna ceny zájezdu je změnou

⁵⁰ Článek IV VOP Čedok

⁵¹ Článek 10 odst. 2 Směrnice č. 2302/2015

podmínek smlouvy o zájezdu. Při změně podmínek poté dává ustanovení § 2531 odst. 2 Občanského zákoníku zákazníkovi právo odstoupit od smlouvy. Přičemž zákazník za předpokladu, že nepřijme náhradní zájezd, nemá povinnost platit odstupné.

ii) Dalším argumentem pro možnost odstoupení je, že maximální možné zvýšení ceny zájezdu není stanoveno. Pokud by odstoupení nebylo možné, mohl by pořadatel, například z důvodu extrémního zdražení pohonných hmot, zvýšit cenu zájezdu i o 100 %, a v takovém případě by jistě nebylo etické při odstoupení zákazníka požadovat i odstupné.

Můj názor podporuje také znění čl. IV odst. 5 Směrnice č. 90/314/EHS, dle kterého:

„Pokud je organizátor před odjezdem nucen podstatně změnit některou ze základních podmínek smlouvy, jako je cena, musí o tom co nejrychleji uvědomit spotřebitele, aby mu umožnil přijmout vhodné rozhodnutí, a zejména

- *odstoupit od smlouvy bez sankce*
- *nebo přijmout dodatek ke smlouvě, upřesňující provedené změny a jejich vliv na cenu.“*

Se mnou zastávaným názorem ovšem nesouhlasí například Havlíčková a Králová v knize Cestovní právo. Dle jejich názoru při jednostranném zvýšení ceny právo na odstoupení zákazník nemá.⁵² Argumentují například i zněním čl. 8 ve spojení s čl. 9 Návrhu směrnice č. 2302/2015 (v době vydání jejich publikace tato směrnice ještě neprošla celým legislativním procesem, v přijatém znění směrnice se jedná o čl. 10 a 11), která má nahradit Směrnicí č. 90/314/EHS, dle kterého zákazník právo na odstoupení nemá. Jejich argumentace však dle mého názoru není přesná. Směrnice totiž stanoví právo odstoupit od smlouvy bez placení odstupného, pokud je cena zvýšena více než o 8 % (jak je rovněž popsáno v kapitole výše). Komentáře k Občanskému zákoníku od autorů Švestky ani Hulmáka se k dané otázce nevyjadřují. Není překvapivé, že cestovní kancelář vykládá toto ustanovení tak, že v tomto případě odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné možné není.⁵³ De lege ferenda

⁵² HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 2015. s. 508. ISBN 978-80-7400-267-0, ze strany 219

⁵³ Informace získána e-mailem dne 8. 2. 2016 od Evy Staňkové, obchodního referenta společnosti

bych pro zvýšení právní jistoty doporučoval tuto otázku řešit přímo v zákoně, k čemuž by mělo dojít s transpozicí Směrnice č. 2302/2015.

6.2. Snížení ceny zájezdu

Snížení ceny zájezdu není nikterak v zákoně řešeno. Pořadatel nesmí do smlouvy vkládat ustanovení v neprospěch zákazníka (§ 2549 Občanského zákoníku), přičemž ujednání o stanovení jednostranného snížení ceny zájezdu jistě takovýmto ujednáním nebude. Je tedy možné si poměrně volně domluvit podmínky, týkající se snížení ceny zájezdu. Není nikterak překvapivé, že s ujednáním o snížení ceny zájezdu jsem se v žádných, pro účely této práce zpracovávaných, všeobecných obchodních podmínkách ani smlouvě o zájezdu nesetkal.

V dnes uzavíraných smlouvách se běžně setkáváme s možností zvýšení ceny zájezdu, avšak ani při snížení ceny posuzovaných komodit oproti stavu, kdy byl zájezd sjednán, pořadatelé nesnižují ceny zájezdu. To by se však mělo v budoucnu změnit. Stanovení pravidel pro snížení ceny by do budoucna mělo být řešeno novelizací Občanského zákoníku, způsobenou transpozicí Směrnice č. 2302/2015, dle které, pokud bude ujednána možnost zvýšení ceny, musí být ve stejném rozsahu ujednána i možnost jejího snížení.⁵⁴

6.3. Změna ceny zájezdu způsobená změnou podmínek

Další možnost, jak může být cena zájezdu zvýšena (pomineme-li zvýšení dohodou pořadatele a zákazníka), je, pokud nutí vnější podmínky pořadatele změnit podmínky zájezdu. V takovém případě navrhne pořadatel zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud změna těchto podmínek znamená i změnu ceny zájezdu, uvede pořadatel v tomto návrhu i cenu novou. Tento způsob zvýšení ceny je nezávislý na podmínkách § 2530 Občanského zákoníku (podmínky popsané výše). Nesouhlasí-li zákazník s touto změnou smlouvy, má dle ustanovení § 2531 Občanského zákoníku právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. Jedná se o výjimku ze zásady „qui tacet, consentire non videtur“ (nabídka je přijata mlčením), vyjádřenou v ustanovení § 1740 odst. 3

Čedok, a.s., informace získána emailem dne 12. 2. 2016 od Marie Skupníkové, administrativního pracovníka společnosti Fischer, a.s.

⁵⁴ Článek 10 odst. 4 Směrnice č. 2302/2015

Občanského zákoníku. Pokud se zákazník v dané lhůtě nevyjádří, je stanovena nevyvratitelná právní domněnka o přijetí nabídky. Pokud však zákazník změnu smlouvy odmítne, je pořadatel povinen (je-li to v pořadatelových možnostech) nabídnout zákazníkovi jiný zájezd, který celkově odpovídá podmínkám zájezdu původního⁵⁵. Pokud je náhradní zájezd vyšší jakosti, nemá pořadatel nárok na úhradu vyšší ceny, pokud je však nižší úrovně, je povinen vyplatit zákazníkovi bez zbytečného odkladu rozdíl v ceně.

⁵⁵ § 2534 odst. 1 Občanského zákoníku

7. Uzavření smlouvy

Aby se smluvní vztah řídil tím kterým smluvním typem, je nezbytné řádné uzavření této smlouvy s náležitostmi pro tento smluvní typ esenciálními a také v předepsané formě. Smlouva o zájezdu je konsensuální, nemusí tedy dojít k reálnému plnění, a právní vztah vzniká již okamžikem jejího uzavření.⁵⁶

Dle Starého občanského zákoníku byla vyžadována písemná forma cestovní smlouvy.⁵⁷ Občanský zákoník již tento požadavek opouští a smlouvu o zájezdu je nyní možné uzavřít i ústně. Tato změna dle mého názoru směřuje k větší ochraně spotřebitele. Pokud by byl stále požadavek na písemné uzavření smlouvy a tento požadavek by nebyl splněn, znamenalo by to, že se pro nedostatek formy o smlouvu o zájezdu nejedná. Spotřebiteli by poté neplynuly práva a povinnosti z tohoto smluvního typu a například v otázce náhrady škody by ve svůj neprospěch nemohl uplatňovat újmu za narušení dovolené (o náhradě škody/újmou je pojednáno níže v této práci). Dle Petráše upuštění od povinné písemné formy ukončí také „spekulace“ cestovních kanceláří, kdy tyto v případě, že se obávaly, že by o zájezd mohl být malý zájem a jeho pořádání by se nemuselo vyplatit, zneužily neznalosti zákazníka a smlouvu uzavřely bez písemné formy. Následně v případě, že se chtěly této smlouvy „zbavit“, poukázaly na nedostatek v její formě.⁵⁸ S opuštěním obligatorně písemné formy je však na druhé straně spojena i horší důkazní situace v případě sporu o obsah smlouvy.

Návrh na uzavření smlouvy má pocházet od pořadatele. Ve Starém občanském zákoníku toto bylo napsáno výslovně, když obsahoval ustanovení § 852a odst. 2 ve znění „*návrh na uzavření cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář*“. Občanský zákoník takto explicitní vyjádření neobsahuje, ale z § 2523 odst. 1 „*za pořadatele se považuje ten, kdo nabízí zájezd*“ je tato povinnost pořadatele zřejmá. S obráceným kontraktačním procesem však již nejsou spojeny tak fatální důsledky, jako byly dle úpravy Starého občanského zákoníku, kdy dle Starého občanského zákoníku by taková smlouva nebyla platně uzavřenou cestovní smlouvou (dnes smlouvou o zájezdu).⁵⁹ Dle úpravy Občanského zákoníku však již porušení tohoto ustanovení neznamená, dle mě,

⁵⁶ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, ze strany 10

⁵⁷ § 852b odstavec 1 Starého občanského zákoníku

⁵⁸ PETRÁŠ, René. *Nová smlouva o zájezdu? Rekodifikace & praxe*, 2014, č. 7, s. 7, Praha: Wolters Kluwer ČR. ISSN 1805-6822

⁵⁹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007

automaticky neplatně uzavřenou smlouvu. Jsem toho názoru, že se jedná o ustanovení dispozitivní⁶⁰, a tedy i pokud je tento postup porušen, jednalo by se o platně uzavřenou smlouvu. Neplatnost Občanský zákoník stanoví pouze pro smluvní ujednání, která se odchyľují od zákona v neprospěch spotřebitele⁶¹, případně, která se odchyľují od oddílu upravujícím smlouvu o zájezdu v neprospěch zákazníka⁶², nestanoví neplatnost celé smlouvy.

Další podmínky na podobu a obsah smlouvy nastupují, pokud bude smlouva uzavírána se zákazníkem, který je spotřebitelem.⁶³ Smlouva bude muset být pro průměrného spotřebitele dostatečně čitelná, přehledná a logicky uspořádaná (smluvní ujednání musí mít dostatečnou velikost písma, nesmějí být ve výrazně menší velikosti než okolní text, nesmějí být umístěna v oddílech, které vzbuzují dojem nepodstatného charakteru...)⁶⁴ a dále bude muset vedle zákonných náležitostí pro tento smluvní typ obsahovat také obecné náležitosti, které zákon stanoví pro smlouvy uzavírané se spotřebitelem.⁶⁵

Vedle samotného těla smlouvy je poté většina práv a povinností jednotlivých smluvních stran upravena ve všeobecných obchodních podmínkách, na něž smlouva odkazuje a které jsou její součástí v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 Občanského zákoníku. Pro možnost platného odkazu na obchodní podmínky je také nezbytné, aby byly smluvním stranám známy. O tom, zda byl zákazník se všeobecnými obchodními podmínkami řádně seznámen, by se však dalo často polemizovat, hlavně pokud zákazník sjednává smlouvu o zájezdu po internetu. V průběhu objednávky zaškrtně pouze políčko „seznámil jsem se s obchodními podmínkami“ a k tomuto seznámení fakticky ani nemuselo dojít. Takovéto seznámení se poté pokládá za dostatečné. Rovněž dle Důvodové zprávy postačí prohlášení akceptanta, že tyto podmínky zná.⁶⁶ Tento souhlas tak, dle mého názoru, bývá většinou spíše formální, než že by k tomuto seznámení skutečně došlo. Obchodní podmínky také bývají mnohokrát delší než smlouva o zájezdu samotná. Všeobecné obchodní podmínky přitom mají sloužit

⁶⁰ § 1 odst. 2 Občanského zákoníku

⁶¹ § 1812 Občanského zákoníku

⁶² § 2549 Občanského zákoníku

⁶³ Dle ustanovení § 419 Občanského zákoníku: „Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“

⁶⁴ Uvedené podmínky dopadají i na úpravu všeobecných obchodních podmínek.

⁶⁵ Smlouvy uzavírané se spotřebitelem upravuje § 1810 a následující Občanského zákoníku.

⁶⁶ Důvodová zpráva k § 1751 až § 1754

především k tomu, aby nemusela být v každé smlouvě vypisována ujednání technického a vysvětlujícího charakteru. „*Naopak nesmějí sloužit k tomu, aby do nich v často nepřehledné, složitě formulované a malým písmem psané formě skryl dodavatel ujednání, která jsou pro spotřebitele nevýhodná a o kterých předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou (například rozhodčí doložka nebo ujednání o smluvní pokutě).*“⁶⁷ I přes výše uvedené však dle mého mohou obsahovat také výši odstupného, které je zákazník (spotřebitel) povinen uhradit v případě odstoupení od smlouvy. Dle mého názoru je již i širší veřejnosti existence této povinnosti, kterou cestovní kanceláře do smluv dávají, dobře známa a nejedná se o žádné ustanovení, které by se cestovní kancelář pokoušela skrýt.

7.1. Informační povinnost pořadatele

Pořadatel disponuje v oblasti cestovního ruchu většími znalostmi než zákazník, proto je na ochranu zákazníka v zákoně mimo jiné stanovena poměrně široká informační povinnost pořadatele. Tuto povinnost můžeme dělit následovně:

- informační povinnost před uzavřením smlouvy o zájezdu,
- informační povinnost při uzavření smlouvy o zájezdu (plněná vydáním potvrzení o zájezdu),
- informační povinnost po uzavření smlouvy o zájezdu.

7.1.1. Informační povinnost před uzavřením smlouvy

Pořadatel má povinnost informovat zájemce o uzavření smlouvy před jejím uzavřením o podstatných náležitostech smlouvy dle § 1811 Občanského zákoníku, který upravuje předmluvní informování spotřebitele obecně, dále dle § 10 Zákona o cestovním ruchu, který demonstrativně stanoví, které informace by mohly mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, a proto je třeba mu je sdělit v souladu s § 2524 Občanského zákoníku, dle kterého má pořadatel povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech. Vedle toho, pokud o to zájemce požádá, má cestovní kancelář povinnost předložit mu k nahlédnutí doklad o

⁶⁷ Nález Ústavního soudu ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11

pojištění záruky nebo bankovní záruce pro případ úpadku cestovní kanceláře.⁶⁸ Za úplnost a správnost podaných informací pořadatel odpovídá, a to i v případě, že se rozhodne informovat zájemce nad rámec své zákonné informační povinnosti.

Pokud se podrobněji podíváme na to, jaké informace musí pořadatel zájemci o uzavření smlouvy poskytnout, zjistíme rozpor mezi ustanovením § 10 odst. 1 písm. i) Zákona o cestovním ruchu, který hovoří o povinnosti cestovní kanceláře sdělit informace o pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a § 2524 Občanského zákoníku, který tuto povinnost stanoví pořadateli ve vztahu k zákazníkovi (kterým logicky může být i cizí státní příslušník). V Zákoně o cestovním ruchu se jedná o nepřesnou transpozici Směrnice č. 90/314/EHS. Dle čl. 4 odst. 1 písm. a) této směrnice *„organizátor nebo prodejce poskytnou před uzavřením smlouvy spotřebiteli písemně nebo jinou vhodnou formou obecné informace o pasových a vízových požadavcích pro příslušníky daného členského státu nebo států.“* Občanský zákoník poté vadnou transpozici tohoto ustanovení napravil, a dokonce tuto povinnost pojal ještě širěji, než byla dle Směrnice č. 90/314/EHS vyžadována. Dle směrnice by bylo podle názoru Hulmáka postačující, pokud by byly například na stránkách pořadatele zveřejněny pouze relevantní informace pro občany členských států Evropské unie. Nicméně vzhledem ke znění § 2524 Občanského zákoníku je třeba tyto informace sdělovat i občanům nečlenských států Evropské unie.⁶⁹ Pořadatel by tak měl u každého zájemce zjišťovat jeho občanství, aby mu tuto informaci mohl relevantně poskytnout.

Nejvyšší soud se v rámci své rozhodovací činnosti zabýval situací, kdy byly poskytnuty zákazníkovi nesprávné informace nad rámec pořadatelovy zákonné povinnosti. Soud rozhodoval v případě, kdy pořadatel zákazníkům, občanům Slovenské republiky, podal nesprávnou informaci, týkající se vízového vstupu do cílové země. Přitom uzavřel, že *„vzhledem k zákonným požadavkům na to, aby zákazník byl dostatečně informován jak před uzavřením cestovní smlouvy, tak před samotným zájezdem, lze bezpochyby za porušení právní povinnosti plynoucí z ust. § 852d obč. zák. či § 10 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. vedle případu, kdy informace poskytnuta nebyla vůbec, považovat i skutečnost, že cestovní kancelář nad rámec smluvních či zákonných povinností poskytla*

⁶⁸ § 9 odst. 2 písm. a) Zákona o cestovním ruchu

⁶⁹ HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)* [online], 1. vydání, 2014 [cit. 23. srpna 2015], s. 983. dostupný na internetové adrese <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjlsl44dsx3qmyzdknby>

informaci obsahově nesprávnou či mylnou.“⁷⁰ Tato část rozhodnutí je dle mého názoru aplikovatelná také dle stávající právní úpravy. Tento případ se poté k Nejvyššímu soudu dostal znovu, a to v otázce, kdo za podání této chybné informace odpovídá. Toto rozhodnutí rozeberu blíže v kapitole „Pasivní legitimace při uplatnění nároků ze smlouvy o zájezdu“.

7.1.2. Potvrzení zájezdu

Písemná forma smlouvy o zájezdu není úplně opomenuta, je však vyžadována pouze u potvrzení zájezdu, které má pořadatel povinnost zákazníkovi vydat při uzavření smlouvy. Potvrzení zájezdu nemusí být vydáno, pokud již samotná smlouva o zájezdu je vyhotovena v písemné formě a obsahuje údaje předepsané pro potvrzení o zájezdu. Poté postačí, obdrží-li zákazník její stejnopis. Zatímco smlouva o zájezdu je jednáním dvoustranným, potvrzení je jednáním jednostranným. Jedná se o dokument, který vyhotoví pořadatel a předá zákazníkovi. Co vše je možno označit za písemnou formu, máme uvedeno v ustanovení § 562 odst. 1 Občanského zákoníku: *„Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky, umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.“* Potvrzení zájezdu má být vydáno zákazníkovi pořadatelem bezprostředně po uzavření smlouvy o zájezdu. Toto potvrzení nemusí být vydáno, pokud má již smlouva o zájezdu písemnou formu a splňuje náležitosti, které má mít potvrzení o zájezdu. Pokud potvrzení o zájezdu a smlouva obsahují rozdílné informace, může se zákazník dovolat údajů pro něj příznivějších.⁷¹

Náležitosti potvrzení zájezdu stanovuje § 2527 Občanského zákoníku. Potvrzení musí obsahovat:

„a) označení smluvních stran,

b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání,

c) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,

⁷⁰ Rozsudek Nejvyššího soud ze dne 28. 7. 2009, sp. zn. 25 Cdo 1394/2007

⁷¹ § 2525 Občanského zákoníku

- d) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a
- e) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech stanovených v § 2536.

Pořadatel v potvrzení o zájezdu dále uvede, zahrnuje-li zájezd:

- a) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,
- b) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,
- c) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a
- d) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu.“

Toto jsou standardní podmínky, které musí obsahovat každé potvrzení zájezdu. V závislosti na typu smlouvy o zájezdu však mohou být předepsány další povinné informace. Pokud jsou všechny tyto údaje obsaženy již v katalogu, kde je zájezd nabízen, je možné v potvrzení zájezdu odkázat pouze na tento katalog.⁷² Pokud jsou však tyto informace sdělovány jinak než potvrzením o zájezdu (jsou v písemné smlouvě nebo v katalogu), musí být na tomto místě obsaženy všechny dohromady. Není možné, aby jich zde byla pouze část a zbytek byl obsažen v potvrzení o zájezdu.⁷³

Ustanovení, týkající se požadavku na písemné potvrzení zájezdu, jsou ustanoveními ve prospěch zákazníka. Pokud toto potvrzení nebude vydáno, bylo by proti duchu zákona, kdyby byla smlouva považována za neplatnou. Dle mého názoru, navíc i s přihlédnutím k ustanovení § 574 Občanského zákoníku⁷⁴, pokud potvrzení není vydáno, smlouva o zájezdu je i bez tohoto nadále platná. Zákazník má pouze díky tomu právo odstoupit od smlouvy, aniž by byl povinen platit odstupné.⁷⁵

⁷² § 2527 odst. 3 Občanského zákoníku

⁷³ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, ze strany 11

⁷⁴ § 574 Občanského zákoníku stanoví, že „Na právní jednání je třeba spíše hledět jako na platné než jako na neplatné.“

⁷⁵ § 2536 Občanského zákoníku stanoví, že poruší-li pořadatel svou povinnost, může zákazník od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Nevydání potvrzení zájezdu bezesporu takovýmto porušením povinnosti pořadatele je.

7.1.3. Informační povinnost po uzavření smlouvy

Pokud nejsou tyto informace sděleny při uzavírání smlouvy, má pořadatel povinnost nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu sdělit zákazníkovi důležité údaje o všech skutečnostech, které zná. Zejména se jedná o následující:

- upřesnění některých údajů, uvedených v potvrzení zájezdu,
- účastní-li se zájezdu nezletilý (bez osoby, která o něj pečuje), je pořadatel povinen informovat o možnosti spojit se s nezletilým, nebo se zástupcem pořadatele v místě pobytu nezletilého,
- údaje o osobě, na niž se lze v nesnázích během zájezdu obrátit, a kontakt na zastupitelský úřad.⁷⁶

Je-li smlouva uzavřena v kratší době než sedm dnů před zahájením zájezdu, je pořadatel povinen sdělit tyto informace při uzavření smlouvy o zájezdu.

7.2. Ochrana zákazníka

V této kapitole se budu podrobněji věnovat ochraně zákazníka, související s poskytnutým zájezdem. Asi nejviditelnějším způsobem ochrany je již samotná odpovědnost pořadatele za splnění povinností dle uzavřené smlouvy a možnost zákazníka uplatnit své nároky soudní, případně mimosoudní, cestou. O těchto nárocích je pojednáno v kapitolách dále v této práci. Zákazníkovi je však poskytnuta ochrana rovněž nad rámec výše uvedeného. Právě těmito způsoby ochrany se budu zabývat v této kapitole. Jedná se o ochranu poskytovanou zákazníkovi při uzavírání smlouvy kogentními ustanoveními zákona a ochranu poskytovanou v případě úpadku pořadatele (pojištění pořadatele pro případ úpadku/bankovní záruka). Rovněž by sem bylo teoreticky možné zahrnout také ochranu poskytovanou při platbě zájezdu kreditní kartou a následný „chargeback“. Jedná se o proces, kdy je možné reklamovat poskytnuté služby přes vydavatele karty. V České republice však tento způsob není nikterak hojně využíván, a proto se mu podrobněji věnovat nebudu.

⁷⁶ § 2529 Občanského zákoníku

7.2.1. Ochrana zákazníka při uzavírání smlouvy

Zákazník je při uzavírání smlouvy o zájezdu slabší smluvní stranou, kdy nemá a logicky ani nemůže mít takové znalosti a zkušenosti, týkající se této oblasti, jaké má pořadatel. Jako v obdobných případech je tato nerovnováha vyrovnávána kogentními ustanoveními Občanského zákoníku, sloužícími k jeho ochraně. Veškerá ustanovení ve smlouvě, která by se odchylovala od ustanovení zákona a byla v neprospěch zákazníka, jsou neplatná.⁷⁷ U smluv o zájezdu se standardně jedná o tzv. smlouvy adhezní⁷⁸, tedy smlouvy, kde zákazník fakticky nemůže ovlivnit obsah smlouvy (má de facto možnost pouze smlouvu přijmout nebo odmítnout). Zákazník tak požívá také ochrany, aby mu pořadatel nemohl „vnutit“ pro něho nevýhodné podmínky (které však neodporují kogentním ustanovením).

Ochrana lze rovněž spatřovat ve výkladu ustanovení smlouvy. Jak je uvedeno výše, smlouva je předkládána pořadatelem. Pokud pak ustanovení smlouvy připouští různý výklad, použije se výklad pro zákazníka příznivější.⁷⁹

Další snahou pořadatele může být k maximalizaci zisku prodat zákazníkovi, spolu se zájezdem samotným, co nejvíce přidružených služeb. Za tímto účelem může docházet k tomu, že některé volitelné služby označí například jako „povinný příplatek“, aby v zákazníkovi evokoval dojem, že nemá na výběr a tyto služby si musí přikoupit. V případě, kdy pořadatel označoval doplňkové služby jako „povinné příplatky“, rozhodl Nejvyšší správní soud tak, že *„označení povinný příplatek bude průměrný spotřebitel zcela jistě vnímat tak, že jde o něco nezbytného, co si musí nutně sjednat. Což není pravda, ergo stěžovatel spotřebitele klamal. Není přitom podstatné, že z VSP stěžovatele může spotřebitel vyčíst, jak tomu ve skutečnosti je (tedy že sjednání tohoto konkrétního pojištění povinné není). Průměrný spotřebitel si totiž právě pod vlivem této jednoznačné informace uvedené v letáku pojištění BlueComfort zpravidla sjedná, aniž by dále zjišťoval, zda je možné si sjednat jiné (a případně výhodnější) pojištění apod.“*⁸⁰ Toto rozhodnutí je dle mého názoru aplikovatelné i dle Občanského zákoníku.

Ochrana zákazníka však není neomezená a po zákazníkovi je požadována určitá obezřetnost. I ochrana zákazníka má tak své limity. Pokud zákazník uzavře smlouvu,

⁷⁷ § 2549 Občanského zákoníku

⁷⁸ § 1798 a následující Občanského zákoníku

⁷⁹ Dle § 557 Občanského zákoníku se použije výklad k tíži toho, kdo výrazu použil jako první

⁸⁰ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 9. 12. 2010, č. j. 1 As 101/2010 - 82

ohledně níž měl některé nejasnosti již při uzavírání smlouvy, tyto nejasnosti nelze přičítat k tíži pořadatele, pokud se zákazník tyto nejasnosti nepokusil odstranit. Ústavní soud judikoval, že „*Pokud objednatel připomíná nejasnosti v souvislosti s formulací smlouvy, bylo na něm, aby tyto nejasnosti při uzavírání smlouvy odstranil*“.⁸¹ Dle zásady, že „právo svědčí bdělým“, se tedy musí řídit také zákazník.⁸²

7.2.2. Pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku, bankovní záruka

Každý rok potká několik cestovních kanceláří osud, kdy cestovní kancelář nemá dostatek finančních prostředků a již není schopna zákazníkům zajistit uskutečnění jimi zakoupeného zájezdu, případně ze svých prostředků zajistit návrat zákazníkům, kteří jsou již na zájezdu, zpět. V takovém případě se o zákazníky musí postarat pojišťovna, u které byla cestovní kancelář pojištěna.

Povinnost cestovních kanceláří postarat se o zákazníky i za nepříznivé finanční situace vyplývá ze Směrnice č. 90/314/EHS, která v čl. 7 stanoví povinnost organizátora nebo prodejce zájezdu předložit dostatečné záruky pro vrácení finančních prostředků zákazníkům a jejich návrat v případě platební neschopnosti nebo úpadku. Dle rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie je směrnice řádně transponována, pokud bylo dosaženo cíle – záruky za vrácení všech finančních prostředků zákazníka a případně také zajištění repatriace.⁸³ Rovněž není s čl. 7 spojena žádná zvláštní podmínka, týkající se důvodu platební neschopnosti, a pojištění se tedy vztahuje také například na situace, kdy se zájezd neuskuteční z důvodu podvodného jednání pořadatele.⁸⁴

Do české právního řádu byla tato povinnost transponována zavedením povinného pojištění cestovních kanceláří.⁸⁵ V případě úpadku má pojišťovna povinnost poskytnout jako plnění minimálně:

- (i) dopravu z místa pobytu do České republiky, včetně nezbytného stravování a ubytování do doby odjezdu (pokud si toto zákazník zajistí sám, pojišťovna mu

⁸¹ Nález Ústavního soudu ze dne 19. 1. 2005, sp. zn. II. ÚS 402/02

⁸² Toto rozhodnutí ústavního soudu je podrobněji rozebráno níže v kapitole věnující se pasivní legitimaci při odpovědnosti

⁸³ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 15. 6. 1999, C - 140/97, Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister and Others v Republik Österreich

⁸⁴ Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 16. 2. 2012, C-134/11, ve věci Blödel-Pawlik

⁸⁵ § 6 až § 8 Zákona o cestovním ruchu

- poskytne peněžní náhradu pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dané zajišťovala sama),
- (ii) zaplacenou zálohu/cenu zájezdu, pokud se zájezd neuskutečnil,
 - (iii) rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou skutečně poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil pouze zčásti.⁸⁶

V nedávné minulosti se rozhořela řada sporů mezi klienty „zkrachovalých“ cestovních kanceláří a jejich pojistiteli, kdy cestovní kanceláře byly „podpojištěné“ (měly vyšší závazky, než byl sjednaný limit pojištění) a pojišťovny tedy odmítaly vyplatit každému zákazníkovi pojistné v plné výši ceny zájezdu.⁸⁷ Dle ustanovení § 8 odst. 2 Zákona o cestovním ruchu *„cestovní kancelář a pojišťovna jsou v případě sjednání pojištění povinny sjednat toto pojištění v rozsahu § 6 tak, aby sjednaný limit pojistného plnění činil minimálně 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce.“* Pojišťovny poté argumentovaly, že vše, co je nad tento stanovený limit, již nemají povinnost hradit.

Ve věci výplaty pojistného plnění byla podána řada žalob, rozhodování soudů v těchto sporech nebylo dlouho jednotné. Ve prospěch zákazníka rozhodl například Městský soud v Praze, když uvedl, že cestovní kancelář je povinna vyplatit zákazníkovi pojistné plnění do plné, jím zaplacené ceny zájezdu. *„Sama okolnost, jaká výše pojistné částky je v pojistné smlouvě uzavřené mezi cestovní kanceláří a žalovaným sjednána, není ve vztahu k opodstatněnému nároku žalobkyně rozhodná, neboť žalobkyně má za splnění zákonných podmínek vždy právo na úhradu celého plnění.“*⁸⁸ Proti tomuto rozhodnutí podala pojišťovna ústavní stížnost, kterou Ústavní soud usnesením ze dne 30. 7. 2014, sp. zn. I. ÚS 2334/14 odmítl z důvodu, že neshledal v napadeném rozsudku nic, co by posouvalo věc do ústavněprávní roviny. Přitom uvedl, že neshledal, že by byla napadená rozhodnutí projevem svévole či v extrémním rozporu s principy spravedlnosti.

Ve prospěch pojišťovny však rozhodl například Městský soud v Praze rozsudkem ze dne 20. 11. 2014, č. j. 23 Co 302/2014 – 252, ve kterém judikoval, že je to cestovní kancelář,

⁸⁶ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 2015. s. 508. ISBN 978-80-7400-267-0, ze strany 332

⁸⁷ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 2015. s. 508. ISBN 978-80-7400-267-0, ze strany 325

⁸⁸ Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28. 3. 2014, č. j. 51 Co 38/2014 - 165

kdo je povinen sjednat pojištění záruky tak, aby v případě úpadku vzniklo zákazníkovi právo na plnění dle ustanovení § 6 odst. 1, písm. a) až c) Zákona o cestovním ruchu. Dovožovat z tohoto ustanovení povinnost pojišťovny hradit nad rámec sjednaného pojistného plnění dle soudu nepřichází v úvahu.

Sjednocující rozhodnutí ve věci plnění při úpadku cestovní kanceláře podal až Ústavní soud v roce 2015. Klient si u cestovní kanceláře zakoupil zájezd za cenu 23.384 Kč. Později však byl na tuto cestovní kancelář prohlášen konkurz a zájezd se neuskutečnil. Za neuskutečněný zájezd pojišťovna vyplatila klientovi pojistné plnění ve výši 13.788,- Kč, ve zbývající části odmítla pojistné plnění vyplatit s tím, že cestovní kanceláři sjednaná výše pojistného plnění nepostačuje na úhradu nároku klienta v plné výši. Obvodní soud pro Prahu 2 vyhověl žalobě klienta (na doplatek ve výši 9.596,- Kč) a klientovi přiznal nárok na úhradu zaplacené částky v plné výši. Proti tomuto rozhodnutí podala Generali Pojišťovna a.s. ústavní stížnost. Ve stížnosti mimo jiné namítala, že uzavře-li cestovní kancelář pro případ úpadku pojistnou smlouvu s pojišťovnou, která vyhoví všem zákonným podmínkám, má pojišťovna plnit při pojistné události právě jen v mezích této pojistné smlouvy. Povinnost cestovní kanceláře mít své závazky pojištěny v plné výši (a na to navazující povinnost pojišťovny plnit), by musela být dle stěžovatelky výslovně vyjádřena v zákoně. Ústavní soud však tuto argumentaci stěžovatelky odmítl. Dospěl přitom k názoru, že je třeba interpretovat a aplikovat vnitrostátní právo eurokonformním způsobem (při možnosti více variant výkladu volit ten, který je v souladu s právem Evropské unie). V posuzovaném případě má být tedy otázka vykládána v souladu s pravidly stanovenými ve Směrnici č. 90/314/EHS. *„Ujednání pojišťovny s cestovní kanceláři, které omezuje práva spotřebitele zaručená právem Evropské unie a následně také ustanoveními § 6 až 8 zákona č. 159/1999 Sb., je tak ve vztahu ke spotřebiteli neúčinné, respektive jej - jako subjekt stojící mimo jimi uzavřenou smlouvu - nezavazuje, takže nemůže být promítnuto do jeho právní pozice; neposkytnutí plné náhrady (the refund of all money paid over; die Erstattung aller vom Verbraucher gezahlten Beträge) by proto odporovalo závazkům České republiky, plynoucích z jejího členství v Evropské unii (čl. 1 odst. 2, čl. 10a odst. 1 Ústavy).“*⁸⁹ Ke stejnému závěru s odkazem na výše uváděné rozhodnutí Ústavního

⁸⁹ Nález Ústavního soudu ze dne 16. 7. 2015, sp. zn. III. ÚS 1996/13

soudu rovněž dospěl Nejvyšší soud.⁹⁰

Otázku výše pojistného plnění, které má být při úpadku cestovní kanceláře pojišťovnou hrazeno, se zákonodárce rozhodl vyřešit novelou Zákona o cestovním ruchu, avšak ani ke konečnému znění novely nebyla cesta jednoduchá. V původním návrhu novely – Sněmovního tisku 276/0 byl stanoven minimální pojistný limit, který neměl být nižší než 4.000.000,- Kč, pokud je součástí zájezdu letecká nebo námořní přeprava, a 1.000.000,- Kč, pokud letecká nebo námořní přeprava součástí zájezdu není.⁹¹ Tento návrh se však neprosadil, kdy, rovněž z diskusí, které probíhaly s cestovními kanceláři a profesními sdruženími, vyplynulo, že by toto opatření spíše pouze znemožnilo podnikání malým cestovním kancelářím.⁹² Návrh novely poté prošel úpravami, kdy byly mimo jiné odstraněny minimální pojistné limity. Ve Sněmovním tisku 276/2 tak již jsou pojistné limity vypuštěny, je zde však oproti původnímu návrhu přidán § 8b, který obsahuje nový prvek ochrany zákazníka – bankovní záruku, a je upravena poslední věta § 8 odst. 2⁹³, ve které je uvedeno, že *„limit pojistného plnění musí být ujednan tak, aby v případě pojistné události, kterou je úpadek cestovní kanceláře, byly uspokojeny všechny nároky zákazníků vyplývající z § 6.“* Proti tomuto znění se zdvihl nesouhlas ze stran pojišťoven, které argumentovaly tím, že by toto znění znamenalo v podstatě neomezené plnění z pojistných událostí. Na 27. schůzi Výboru pro veřejnou správu a rozvoj, která návrh novely projednávala zástupce České asociace pojišťoven, pan Matoušek k návrhu uvedl, že *„ČR nevytvořila garanční fond a přesouvá tento problém zcela na pojišťovny a banky. Přijetí neohrazeného rizika je v rozporu s povinnostmi pojišťoven postupovat obezřetně s péčí řádného hospodáře. Po přijetí návrhu některé pojišťovny odejdou z trhu a nebudou pojišťovat CK.“*⁹⁴ Ve stejném duchu se vyjádřil i pan Hanzlík, který na jednání zastupoval Českou bankovní asociaci. Situace byla nakonec vyřešena přidáním poslední věty do § 8 odst. 2 Zákona o cestovním ruchu ve znění *„pojišťovna je povinna uspokojit nároky zákazníků vyplývající*

⁹⁰ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 3. 5. 2016, sp. zn. 23 Cdo 2221/2015

⁹¹ § 8 odst. 2 Sněmovního tisku 276/0

⁹² DOLEŽALOVÁ, Martina a Stanislava PACHROVÁ. *Praktické dopady novely zákona č. 159/1999 na činnost cestovních kanceláří* [online]. 2016 [cit. 20. února 2017]. ze strany 80, dostupné na internetové adrese <http://www.prf.cuni.cz/res/dwe-files/1404053873.pdf>

⁹³ Toto ustanovení upravuje výši pojištění cestovní kanceláře

⁹⁴ Zápis z 27. schůze Výboru pro veřejnou správu a regionální rozvoj, která se konala ve dnech 2. – 4. září 2015

z § 6 až do výše sjednaného limitu pojistného plnění.“. Schválený § 8 odst. 2 Zákona o cestovním ruchu ve znění, který upravuje limity pojistného plnění, tak ve své schválené podobě zní „cestovní kancelář a pojišťovna jsou v případě sjednání pojištění povinny sjednat toto pojištění v rozsahu § 6 tak, aby sjednaný limit pojistného plnění činil minimálně 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce. Cestovní kancelář je povinna udržovat v průběhu trvání pojištění limit pojistného plnění v takové výši, aby v případě pojistné události byly uspokojeny veškeré nároky zákazníků podle § 6. Pojišťovna je povinna uspokojit nároky zákazníků vyplývající z § 6 až do výše sjednaného limitu pojistného plnění.“. Novela tedy stanovila hranici, do jaké výše pojišťovny uspokojují nároky zákazníků tak, že nároky zákazníků jsou uspokojovány maximálně do výše limitu pojištění. Cestovní kancelář zároveň má povinnost mít sjednaný limit pojistného plnění tak, aby pokrýval nároky zákazníků v plné výši, a pokud by tento limit překročila, nesmí uzavřít smlouvu o zájezdu⁹⁵. Je tedy povinností cestovní kanceláře udržovat své pojištění v rozsahu dostatečném k uspokojení všech případných nároků zákazníka a porušení této povinnosti již není přičítáno k tíži pojistitele. K posílení ochrany zákazníka by měla přispět také úprava dozoru v § 10a Zákona o cestovním ruchu, kdy byl rozšířen dozor Ministerstva pro místní rozvoj, které nově ověřuje, zda jsou splněny podmínky, za nichž vydalo souhlasné stanovisko pro udělení koncese cestovní kanceláři, zejména zda smlouva o pojištění záruky nebo bankovní záruka pro případ úpadku splňuje podmínky dané zákonem a zda cestovní kancelář plní vůči pojišťovně své povinnosti. Avšak to, že má cestovní kancelář již překročen limit pojistného plnění, se zákazník nikterak sám nedozví a bez znalosti účetnictví cestovní kanceláře ani dozvědět nemůže, a pokud i kontrola ze strany ministerstva nebude dostatečně častá nebo důsledná, může i po těchto změnách nastat situace, že nároky zákazníka nebudou pojištěním plně kryty.

Nově se v zákoně setkáváme také s institutem bankovní záruky.⁹⁶ Jedná se o alternativu k povinnosti cestovní kanceláře sjednat pojištění pro případ úpadku. Bankovní záruku mohou vystavovat pouze banky a pobočky zahraničních bank a musí pro zákazníka zaručovat stejné plnění jako při pojištění proti úpadku. Probíhala diskuse, zda banky,

⁹⁵ § 9 odst. 1 písm. b) Zákona o cestovním ruchu

⁹⁶ § 8b Zákona o cestovním ruchu

jako regulovaný subjekt, který podléhá dozoru České národní banky, mohou poskytovat neohrazené bankovní záruky. Banky mají ze zákona povinnost postupovat obezřetně, proto bylo komunikováno s Českou národní bankou, zda přijímání bankovních záruk bez jasně stanovené maximální částky případné výplaty není porušením tohoto obezřetnostního pravidla. Dle sdělení Ministerstva pro místní rozvoj, byla tato otázka s Českou národní bankou konzultována a o porušení obezřetnosti by se jednat nemělo, neboť banky mají možnost si vyžádat od cestovní kanceláře veškeré údaje, které ke zhodnocení rizika potřebují.⁹⁷ Nadto lze konstatovat, že regulovaným subjektem jsou nejen banky, ale i pojišťovny, a pokud poskytování pojištění proti úpadku pojišťovnami neodporuje pravidlu obezřetnosti, nemělo by se o toto porušení jednat ani v případě bank. Rovněž v konečném znění zákona se již nejedná o bankovní záruku s neomezenou částkou, když tato částka může být omezena stejně, jako je tomu v případě pojištění.

Aktuální úprava je však dle mého názoru stále nedostatečná. Stále se jedná o nepřesnou transpozici čl. 7 Směrnice č. 90/314/EHS do českého právního řádu a tento nedostatek nelze překlenout ani rozhodovací činností soudů. Dle uvedeného článku má být dostatečně zajištěno, že budou vráceny finanční prostředky zákazníkům v případě platební neschopnosti cestovní kanceláře. Dle tohoto ustanovení mají být tedy vráceny veškeré finanční prostředky, nikoliv pouze část, jak je možné dle ustanovení Zákona o cestovním ruchu. Důsledky takto nepřesně transponované směrnice poté nelze přičítat k tíži pojišťoven a zákazník se může domáhat náhrady škody po České republice. Rovněž dle čl. 17 odst. 1 Směrnice č. 2302/2015 mají být poskytnuty záruky za vrácení veškerých plateb uskutečněných cestujícími. Jako návod pro výpočet nezbytného pokrytí uvádí, že toto lze vypočítat například z obratu dosaženého za poslední obchodní rok, přizpůsobeného zvýšenému riziku a případně zvýšenému nárůstu prodaných zájezdů. Kdo bude zodpovídat za platby zákazníků, které by případně převýšily pojistný limit, směrnice neuvádí.

De lege ferenda by dle mého názoru pro správnou transpozici čl. 7 Směrnice č. 90/314/EHS bylo třeba, aby byla stanovena povinnost pojišťoven, případně bank na základě bankovní záruky, uspokojit finanční nároky zákazníků v plně výši. Bylo by poté na pojišťovnách/bankách, za jakých podmínek (hlavně cenových) by pořadatele

⁹⁷ Zápis z 27. schůze Výboru pro veřejnou správu a regionální rozvoj, která se konala ve dnech 2. – 4. září 2015

zájezdu pojistily. Zákazníci by tak získali větší jistotu, že o své peníze „nepřijdou“ a stát by se vyhnul potencionálnímu riziku žalob za nedostatečnou transpozici směrnice. Zákodárce se do budoucna rozhodl řešit otázku uspokojení veškerých nároků zákazníka cestou založení garančního fondu, a to prostřednictvím zákona transponujícího Směrnici č. 2302/2015.

Po transpozici Směrnice č. 2302/2015 by se povinnost ochrany zákazníků pro případ platební neschopnosti měla vztahovat také na případy prodeje spojených cestovních služeb (více o spojených cestovních službách viz. kapitola 2.3.).⁹⁸ Tato směrnice rovněž zavádí povinnost jednotlivých států určit ústřední kontaktní místa, která mají usnadnit dohled nad pořadateli tím, že si vzájemně umožní přístup k informacím.⁹⁹

7.2.3. Garanční fond

Garanční fond byl vytvořen již v roce 1995, avšak neukázal se jako funkční. Když v roce 1997 zkrachovala cestovní kancelář CK Travela, prostředky v garančním fondu nashromážděné nedokázaly nároky zákazníků pokrýt. Zákodárce poté přišel s koncepcí zákonného pojištění cestovních kanceláří.

Nyní se diskutuje o opětovném zřízení garančního fondu. Základní rysy tohoto nového garančního fondu jsou již naznačeny, nicméně v době psaní této práce je tento zákon stále ještě ve schvalovacím procesu a je tedy bezpředmětné se mu věnovat více než v těchto základních rysech, když není jisté, jaká bude jeho finální podoba. Jak je uvedeno v kapitole výše, je již stanoven mechanismus pro výpočet, do jaké výše pojistného plnění má být cestovní kancelář pojištěna, avšak toto pojištění nemusí pokrývat veškeré nároky zákazníků. Toto by měl řešit právě garanční fond. V případě, že by pojistná částka plně nepokrývala nároky zákazníků, tak tyto nároky převyšující pojistnou částku by měly být uspokojeny z garančního fondu. Dle vyjádření Viléma Frčka z Ministerstva pro místní rozvoj prodají cestovní kanceláře ročně zájezdy zhruba za 20 miliard korun, do fondu by tak dle výpočtu mělo být odváděno 50 milionů korun ročně. Příspěvky by byly hrazeny ročně a jejich výše by se mohla měnit, nicméně vždy by byla ve výši maximálně 0,25 % z tržeb za zájezdy. Garanční fond by tak byl

⁹⁸ Článek 15 odst. 1 Směrnice č. 2302/2015

⁹⁹ Článek 18 Směrnice č. 2302/2015

postupně vytvářen a v budoucnu, pokud již bude v dostatečné výši, je možná i nulová výše příspěvku.¹⁰⁰ Výši příspěvku bude stanovovat vyhláškou platnou vždy k 1. lednu příslušného roku Ministerstvo pro místní rozvoj. Ve vyhlášce bude vedle způsobu výpočtu částky upraven rovněž způsob placení příspěvku. Vyhláškou může Ministerstvo pro místní rozvoj stanovit také mimořádný jednorázový příspěvek, pokud garanční fond nebude mít dostatek finančních prostředků na úhradu nároků zákazníků a nezíská úvěr, dotaci nebo nenávratnou finanční výpomoc. Úkoly garančního fondu bude plnit Státní fond rozvoje bydlení, který byl založen podle zákona č. 211/2000 Sb., o Státním fondu rozvoje bydlení a o změně zákona č. 171/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky ve věcech převodů majetku státu na jiné osoby a o Fondu národního majetku České republiky. Vybrané prostředky nebudou moci být použity za jiným účelem než pro plnění jeho úkolů vyplývajících ze zákona.¹⁰¹

7.3. Změna smlouvy o zájezdu

Smluvní strany vstupují do smluvního vztahu dobrovolně o své vůli a stejně tak mohou, pokud se na tom shodnou, změnit náležitosti tohoto smluvního vztahu. Změnu smlouvy může navrhnout jak pořadatel, tak zákazník. Cestovní kancelář Čedok se dokonce ve svých VOP přímo zavazuje, že je-li to možné, přistoupí na žádost zákazníka na změny smlouvy, jako jsou změna údajů zákazníka (dle mého názoru není změna údajů změnou smlouvy), změna místa odjezdu, zkrácení doby pobytu. Za tyto změny si přitom účtuje předem stanovený poplatek.¹⁰² Obdobný přístup k náhradám zvolila i cestovní kancelář Fischer.¹⁰³

Právo na změnu podmínek rovněž v některých případech plyne pořadateli přímo ze zákona. Ne vždy může pořadatel dodržet vše, k čemu se dle smlouvy o zájezdu zavázal. Dle ustanovení § 2531 Občanského zákoníku v případě, že ho k tomu nutí vnější okolnosti, je pořadatel povinen navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Dle mého názoru se jedná o kogentní ustanovení a z toho vyplývá povinnost pořadatele tento

¹⁰⁰ SŮRA, Jan. *Chystá se nový fond na ochranu klientů cestovek, zájezdy zřejmě podraží* [online]. publikováno dne 28. 11. 2016 [cit. 29. ledna 2017]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/garancni-fond-cestovni-kancelare-cena-zajejzdu-cestovky-pig-/ekonomika.aspx?c=A161127_184923_ekonomika_hro

¹⁰¹ Důvodová zpráva k novele Zákona o cestovním ruchu [online]. [cit. 10. srpna 2017]. dostupné na internetové adrese www.komora.cz/download.aspx?dontparse=true&FileID=21540

¹⁰² Článek VII odst. 3 VOP Čedok

¹⁰³ Článek 9 VOP Fischer

návrh učinit. Nesouhlasí-li zákazník s tímto návrhem, má právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li v určené lhůtě, platí, že změnu smlouvy akceptuje. Lhůta určená pořadatelem pro odstoupení od smlouvy nesmí být kratší než 5 dnů (§ 2531 odstavec 2 Občanského zákoníku). Pokud má být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, je pořadatel povinen uvést cenu novou. Jestliže zákazník od smlouvy odstoupí, má pořadatel povinnost nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd.¹⁰⁴ Jak je to s povinností zákazníka uhradit odstupné při odstoupení od smlouvy pro změnu jejích podmínek, rozeberu níže v této práci.

Aby mohl pořadatel navrhnout změnu smlouvy s tím, že zákazník může smlouvu buďto akceptovat, nebo od ní odstoupit, musí k tomu pořadatele „nutit vnější okolnosti“. Musí tedy jít o vnější okolnosti nezávislé na vůli pořadatele. Pod těmito okolnostmi si lze představit například požár v hotelu, kde měl být zákazník ubytován.

7.4. Lékařské pobyty

Bez splnění podmínek, podrobně uvedených v kapitolách výše, není možné hovořit o smlouvě o zájezdu, avšak ani to, že všechny výše uvedené podmínky splněny budou, neznamená, že se o smlouvu o zájezdu jedná. Ne každá smlouva, která splňuje výše uvedené náležitosti, je smlouvou o zájezdu. Zájezdem nejsou lékařské pobyty dle Zákona o zdravotních službách, a to ani tehdy, pokud obsahují veškeré znaky zájezdu. Lékařské pobyty mají poměrně blízko k tzv. wellness pobytům, které se v poslední době těší nebývalé oblibě. Na rozdíl od lékařských pobytů však neobsahují žádnou lékařskou péči, obsahují pouze masáže, případně jiné relaxační procedury. Určujícím znakem, že se jedná o lékařský pobyt, je právě atribut lékařské péče. Takové pobyty se pak celé posuzují právě dle Zákona o zdravotních službách, a to i pokud zahrnují například ubytování, stravu a případně další program.¹⁰⁵

¹⁰⁴ § 2534 odst. 1 Občanského zákoníku

¹⁰⁵ Asociace cestovních kanceláří České republiky, *Ne X Oprávněné podnikání v cestovním ruchu* [online]. publikováno dne 10. 2. 2010 [cit. 26. března 2016]. s. 16. dostupné na internetové adrese <http://www.mmr.cz/getmedia/d45d7c51-6ec8-4b54-9d2b-5c36a6810be1/I-dil-NE-X-Opravnenepodnikani-v-cestovnim-ruch.pdf?ext=.pdf>

8. Odstoupení od smlouvy

Uzavření smlouvy automaticky neznamená, že dle smlouvy bude skutečně někdy v budoucnu řádně plněno. Plněno nemusí být jak z důvodu, že jedna ze stran smlouvu poruší, tak z důvodu, že od smlouvy bude odstoupeno. Odstoupení od smlouvy můžeme rozdělit na odstoupení před zahájením zájezdu a odstoupení po zahájení zájezdu. Dále ho také můžeme dělit na odstoupení ze strany pořadatele a odstoupení ze strany zákazníka.

Od smlouvy se odstupuje jako od celku. Není možné odstoupit od smlouvy například pouze v části týkající se dopravy a ve zbytku by smlouva zůstala nadále zachována. Pokud zájezd tvoří například doprava na místo, ubytování na místě na 7 dnů a poté doprava zpět a zákazník by odstoupil od smlouvy pouze ve vztahu k dopravě, již by se nejednalo ani o smlouvu o zájezdu, protože by nebyl naplněn její zákonný obsah.

8.1. Odstoupení před zahájením zájezdu

Odstoupení od smlouvy nám upravují převážně speciální ustanovení odstoupení, týkající se tohoto smluvního typu. Dle ustanovení § 2533 Občanského zákoníku: *„Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.“*

Důvody pro odstoupení od smlouvy jsou různě upraveny napříč Občanským zákoníkem, a pokud je shrneme, mohou být následující:

- i) porušení zákonných nebo smluvních povinností,
- ii) jiný důvod nebo bez uvedení důvodu,
- iii) nesouhlas se změnou podmínek smlouvy o zájezdu,
- iv) podmínění konání zájezdu určitým počtem zákazníků.

Dle mého názoru však tento výčet není úplný a právo odstoupit od smlouvy má pořadatel v souladu s obecnými zákonnými ustanoveními o odstoupení od smlouvy rovněž za jistých podmínek za předpokladu, že si možnost odstoupení smluvní strany ve smlouvě ujednají. Ustanovení § 2533 Občanského zákoníku je dle mého názoru dispozitivní, a pokud toto ujednání nebude v neprospěch zákazníka, má pořadatel právo odstoupit i za podmínek ve smlouvě stanovených.

8.1.1. Porušení zákonných nebo smluvních povinností zákazníkem

Pořadatel má právo odstoupit od smlouvy, pokud zákazník poruší svou povinnost, je přitom nerozhodné, zda se jedná o povinnost danou zákonem, nebo o povinnost smluvní. Problém však může nastat při sporu o to, jak intenzivní porušení povinnosti ze strany zákazníka musí nastat.

Pokud bychom se opřeli o obecná ustanovení Občanského zákoníku, je dle ustanovení § 2002 Občanského zákoníku vyžadováno podstatné porušení smlouvy. Je tak otázkou, zda bude stačit jakékoliv porušení smlouvy, když ustanovení o odstoupení od smlouvy o zájezdu nevymezují, o jaké porušení smlouvy by se mělo jednat, nebo se i v tomto případě bude muset jednat o porušení podstatné. Odpověď nenalezneme ani v komentáři k Občanskému zákoníku¹⁰⁶ ani v Důvodové zprávě. K tomuto ustanovení jsem nenašel ani žádnou relevantní judikaturu.

Na první pohled by se tedy mohlo zdát, že pořadatel může od smlouvy odstoupit při jakémkoliv zákaznickově porušení povinností. S tímto výkladem ovšem nesouhlasím. Dle mého názoru nesmí být porušení jakékoliv, ale musí se jednat o porušení povinností intenzivní, ve většině případů přímo dosahující intenzity podstatného porušení smlouvy. Svůj názor ilustruji na následujícím příkladu. Cílem pořadatele má být jistě dosažení zisku a za tímto účelem nabízí zákazníkům zájezdy (za které mu zákazníci hradí souhrnnou cenu). Záměrem pořadatele by tedy mělo být, aby smlouva byla dodržena, nikoliv aby od ní bylo odstoupeno. I pokud se zákazník dopustí nepodstatného porušení smlouvy (například uhradí cenu zájezdu pod chybným variabilním symbolem, což ale na základě ostatních identifikačních znaků platby nezpůsobí její nepřipsání jako úhrady od zákazníka), měl by z logiky věci i nadále mít pořadatel zájem na pokračování smluvního vztahu, nikoliv na odstoupení od něj. Odstoupení pořadatele by v takovém případě působilo jako zjevné zneužití práva, kdy by pořadatel pravděpodobně sledoval jiný záměr. Příkladem takového jiného záměru může být, že dle vývoje cen zájezdu do dané destinace nyní může pořadatel prodat zájezd za vyšší cenu. Rovněž v souladu s tím, že tento smluvní typ je upraven velmi „prozákaznický“ (viz např. ustanovení § 2549 Občanského zákoníku), předpokládám, že tímto směrem se vydá i soudní judikatura, která poskytne zákazníkovi větší ochranu, než by mu náležela z čisté gramatického výkladu.

¹⁰⁶ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVORÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3

V případě odstoupení od smlouvy pro porušení povinností zákazníka vzniká zákazníkovi rovněž povinnost uhradit pořadateli odstupné.

De lege ferenda bych na základě výše uvedeného jistě doporučoval dané ustanovení o porušení povinností zákazníka doplnit, a to buď v souladu s mými úvahami tak, že se musí jednat o porušení povinností podstatné, nebo alespoň tak, že postačí porušení povinností jakékoliv. Takto formulované ustanovení je velmi nejednoznačné a v praxi může způsobovat velké výkladové problémy.

8.1.2. Odstoupení ze strany zákazníka a odstupné

Jak je uvedeno výše, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv. Právo zákazníka odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu však nevyklučuje jeho povinnost zaplatit pořadateli při takovémto odstoupení odstupné. Pokud má tedy zákazník k tomuto odstoupení rovněž zákonný důvod, doporučoval bych mu tento důvod k odstoupení rovněž uvést. Odstupné nemá zákazník povinnost platit, pokud odstupuje z důvodu porušení zákonných nebo smluvních povinností pořadatelem. Výši odstupného může pořadatel stanovit v potvrzení zájezdu¹⁰⁷, ve smlouvě, případně za určitých podmínek v katalogu. Dle mého názoru postačí pro platné sjednání povinnosti hradit odstupné i odkaz na všeobecné obchodní podmínky, které jsou součástí smlouvy.

Zákon nikterak výši odstupného neupravuje (například stanovením, že nesmí překročit určitá procenta z ceny zájezdu) a toto nechává plně na dohodě smluvních stran. Zákon pouze stanoví penále ve výši 10%, které je povinen hradit pořadatel, pokud bude zájezd zrušen minimálně dvacet dní před jeho zahájením. Penále za zrušení smlouvy je dle mého názoru v tomto kontextu obdobný institut jako odstupné za odstoupení od smlouvy a tedy by se mělo při stanovování výše odstupného postupovat přiměřeně ke stanovené výši penále. Odstupné je sjednáno ve všech posuzovaných všeobecných obchodních podmínkách. VOP Čedok stanoví, že odstoupí-li zákazník 20 dnů před zahájením zájezdu, má platit odstupné ve výši 30 % ceny zájezdu. Pokud odstoupí 14 dní před zahájením zájezdu, činí odstupné dokonce 70 % z ceny. VOP SA jsou ještě „přísnější“, když za odstoupení od smlouvy 20 dnů předem požadují 50 % z ceny zájezdu.¹⁰⁸ VOP Fischer stanoví, že stornopoplatek je ve výši skutečných nákladů

¹⁰⁷ § 2527 odstavec 1 písmeno e) Občanského zákoníku

¹⁰⁸ Bod 6.18. písmeno b) VOP SA

spojených se zrušením zájezdu, minimálně však ve výši procentuálních částek, jejichž výše závisí na včasnosti odstoupení od smlouvy. Pokud zákazník odstoupí 20 dnů před konáním zájezdu, je minimální částka stanovena ve výši 50 % ceny zájezdu.¹⁰⁹ V České republice se velké oblibě těší tzv. „last minute zájezdy“, a je tak velká pravděpodobnost, že pokud bude od smlouvy odstoupeno, zájezd bude i tak prodán a místo zákazníka nezůstane neobsazeno a pořadateli tedy žádná škoda nevznikne¹¹⁰. Ceny slev u zájezdů „last minute“ přitom nejsou tak vysoké oproti standardní ceně, jako je stanovená výše odstupného. Zájezd tak bude s největší pravděpodobností prodán dalšímu subjektu a pořadatel na tom paradoxně vydělá více, než by tomu bylo, kdyby k odstoupení nedošlo. Tyto parametry jsou jasně nastaveny v neprospěch spotřebitele, a tak by nebylo překvapivé, kdyby soud při svém rozhodování o přiměřenosti výše odstupného rozhodl, že se k jejímu stanovení v souladu s ustanovením § 1813 Občanského zákoníku nepřihlíží, pokud se její výše zákazník výslovně nedovolá.¹¹¹

Směrnice č. 2302/2015 možnost odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné dále rozšíří. Pravděpodobně v reakci na zhoršení bezpečnostní situace v některých státech (z důvodu revolucí, které tam v nedávné době proběhly) má mít dle směrnice zákazník nárok na odstoupení bez hrazení odstupného také, jestliže v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti s výrazným dopadem na souborné služby.¹¹² Za nevyhnutelné a mimořádné okolnosti považuje směrnice například „válečný konflikt, jiné závažné bezpečnostní problémy jako terorismus, významná rizika pro lidské zdraví, například výskyt ohniska závažného onemocnění v cestovní destinaci, nebo přírodní katastrofy, jako například záplavy, zemětřesení či povětrnostní podmínky, jež znemožňují bezpečně se dopravit do místa určení, jak bylo dohodnuto ve smlouvě o souborných službách pro cesty.“¹¹³ Bude však jistě třeba upravit, kdo bude příslušný k rozhodnutí, že v některé destinaci bezpečnostní

¹⁰⁹ Článek 7 VOP Fischer

¹¹⁰ O velké oblíbenosti „last minute“ zájezdů pojednávají například články – ČTK. *Počet last minute zájezdů klesá, je jich o polovinu méně.* [online]. publikováno dne 1. 7. 2016 [cit. 29. června 2017]. dostupné na internetové adrese http://cestovani.idnes.cz/klesa-nabidka-last-minute-zajezdu-dl3-kolem-sveta.aspx?c=A160701_080920_kolem-sveta_hig, SKALICKÝ, Jaroslav. *Last minute zájezdů bude letos méně a budou dražší. Kvůli bezpečnostní situaci.* [online]. publikováno dne 11. 6. 2016 [cit. 29. června 2017]. dostupné na internetové adrese http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/last-minute-zajezdu-bude-letos-mene-a-budou-drazsi-kvuli-bezpecnostni-situaci--1622612

¹¹¹ § 1815 Občanského zákoníku

¹¹² Článek 12 odst. 2 Směrnice č. 2302/2015

¹¹³ Článek 31 preambule Směrnice č. 2302/2015

problémy nastaly (zda to budou moci určit samotné cestovní kanceláře, jejich profesní sdružení, případně soud). Cestovní kanceláře rovněž volají po závazku státu, aby v případě těchto událostí cestovním kancelářím škody kompenzoval.¹¹⁴

Směrnice rovněž přinese velkou změnu, také co se týká výpočtu storno poplatků. Jak uvádím výše, jsou v dnešní době dle mého názoru požadovány po zákazníkovi v častokrát nepřiměřeně vysoké výši. Dle směrnice však musí být výše storno poplatku zdůvodnitelná a přiměřená. Pořadatel stále může stanovit standardizovanou výši storno poplatků, jejich výše se však musí odvíjet od „*doby mezi ukončením smlouvy před zahájením poskytování souborných služeb a očekávaných úspor nákladů a příjmů z alternativního využití cestovních služeb.*“ Na žádost zákazníka musí také pořadatel výši storno poplatku odůvodnit.¹¹⁵

8.1.3. Smluvní rozšíření důvodů pro odstoupení od smlouvy

Jak je uvedeno výše, jedná se o spornou otázku, kdy dle ustanovení § 2533 Občanského zákoníku má pořadatel právo odstoupit pouze při porušení povinností zákazníka. Názor, že rozšířit podmínky odstoupení od smlouvy nelze, vyjadřují například Tomáš Kindl a Alexander Šíma v komentáři k Občanskému zákoníku.¹¹⁶ Dle jejich komentáře k ustanovení § 2533 Občanského zákoníku „*se totiž nelze platně odchýlit od právní úpravy smlouvy o zájezdu, pokud má jít o odchýlení v neprospěch zákazníka. Pokud by tedy smlouva obsahovala taková ujednání, jež byla sjednána objektivně v zájmu zákazníka v neprospěch, byla by tato ujednání neplatná. Přitom ujednání rozšiřující možnosti pořadatelova odstoupení od smlouvy oproti důvodům stanoveným zákonem by bylo nutno považovat právě za ujednání v neprospěch zákazníka.*“ S tímto názorem však nesouhlasím. Sjednání možnosti odstoupení není dle mého názoru automaticky ustanovením v neprospěch zákazníka. Záleží pouze na podmínkách tohoto odstoupení. Například možnost odstoupení pořadatele od smlouvy v případě objektivního zhoršení bezpečnostní situace v regionu (a to přestože subjektivní názor zákazníka o

¹¹⁴ SŮRA, Jan. *Storno zájezdu má být mnohem snadnější. Cestovky chtějí kompenzace* [online]. publikováno dne 25. 7. 2016 [cit. 6. srpna 2016]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/novy-zakon-o-cestovnim-ruchu-a-storno-zajezdu-f4a-/ekonomika.aspx?c=A160724_135809_ekonomika_map1

¹¹⁵ Článek 12 odst. 1 Směrnice č. 2302/2015

¹¹⁶ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3

bezpečnostní situaci je opačný), by byl dle mého názoru platně sjednaný.

8.1.4. Odmítnutí náhradního zájezdu

Za jistých okolností má pořadatel povinnost nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd. Co ovšem následuje, pokud zákazník tento náhradní zájezd neakceptuje? Vzniká pak pořadateli právo na odstupné? Dle ustanovení § 852g odst. 1 a § 852h odst. 2 Starého občanského zákoníku bylo možné od smlouvy o zájezdu v případě změny zájezdu odstoupit bez povinnosti platit odstupné. V tomto smyslu rozhodl také Krajský soud v Hradci Králové, který judikoval, že změní-li pořadatel jednostranně smlouvu, má zákazník právo od ní odstoupit, aniž by měl povinnost platit odstupné.¹¹⁷ Výše uváděná zákonná ustanovení však Občanský zákoník nepřevzal. Jedná se dle mého názoru o chybu v Občanském zákoníku, když toto ustanovení nebylo převzato, a ani Důvodová zpráva neuvádí, že by bylo vypuštěno úmyslně.

I přesto však můžeme, dle mého názoru, dojít ke stejnému závěru výkladem. Dle ustanovení § 2536 odst. 1 Občanského zákoníku, odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu než pro porušení povinnosti pořadatelem, musí uhradit pořadateli odstupné. Pořadatel však v tomto případě svou povinnost porušil, když neplní dle smlouvy a nabízí místo toho zákazníkovi nový zájezd. Dalším možným argumentem je, že se jedná pouze o odmítnutí nabídky zájezdu. Zákazníkovi z důvodu odmítnutí pořadatelem jednostranně učiněné nabídky nemohou dle mého názoru vzniknout žádné povinnosti. Nepřijetí náhradního zájezdu nelze stavět na roveň odstoupení od smlouvy. Domnívám se, že rovněž judikatura půjde tímto směrem. De lege ferenda bych však ustanovení, že zákazník není povinen platit při odmítnutí náhradního zájezdu odstupné, doporučoval zařadit novelou do zákona.

Jako spornou tuto otázku hodnotí i komentář k Občanskému zákoníku.¹¹⁸ Ač bych očekával, že v duchu povinností hradit v tomto případě odstupné se vysloví také posuzované všeobecné obchodní podmínky, případně o této otázce budou mlčet, není tomu tak. Například VOP Čedok v čl. VII odst. 2 písm. c) stanoví, že „*nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co*

¹¹⁷ Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 17. 12. 2003, č. j. 21 Co 450/2003-82

¹¹⁸ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, komentář k § 2531

od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstupné.“

8.1.5. Podmínění konání zájezdu určitým počtem zákazníků

Pořadatel má s organizací každého zájezdu určité náklady. Pokud chce mít jistotu, že se mu tyto náklady vrátí, a pokud by tomu tak nebylo, nebude muset zájezd organizovat, může podmínit uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků. Tuto možnost dává pořadateli ustanovení § 2528 Občanského zákoníku, které pořadatele opravňuje podmínit konání zájezdu určitým počtem zákazníků. Pokud jich není dosaženo, může pořadatel v předem určené době zájezd zrušit. Pořadatel je povinen uvést, že je zájezd podmíněn v potvrzení zájezdu a případně je zde také povinen uvést podmínky, jaké musí zákazník¹¹⁹ splňovat. I pokud není splněna podmínka a pořadatel neoznámí zákazníkovi zrušení zájezdu, je smlouva platná a účinná.

Zrušením zájezdu smlouva jako taková sama nezaniká, smlouva trvá i nadále a je poté na zvážení pořadatele, zda od smlouvy odstoupí.¹²⁰ V případě, že byl zájezd zrušen, a je to v pořadatelových možnostech, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd odpovídající tomu, co bylo ujednáno.

I pokud byl zájezd zrušen ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, nemá pořadatel povinnost hradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu.¹²¹

8.2. Odstoupení od smlouvy v průběhu zájezdu

Na možnost odstoupení v průběhu zájezdu existují různé názory. Dle komentáře k Občanskému zákoníku takové odstoupení možné není. Má-li zájezd vadu, má zákazník právo na přiměřenou slevu, nemá však již právo na odstoupení od smlouvy.¹²² Já však s tímto výkladem nesouhlasím, pokud se podmínky ukáží natolik změněné oproti tomu, co bylo zákazníkovi slíbeno, že po zákazníkovi nelze rozumně požadovat daný zájezd absolvovat až do konce (vady jsou takového rozsahu, že absolvování zájezdu nemá pro

¹¹⁹ § 2528 Občanského zákoníku hovoří o účastnících zájezdu nikoliv o zákaznících. Je ale nepochybné, že se jedná o terminologickou chybu a účastníky zájezdu jsou myšleni zákazníci.

¹²⁰ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, ze strany 24 - 25

¹²¹ § 2535 odst. 2 Občanského zákoníku

¹²² ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, ze strany 32

zákazníka smysl), má dle mého názoru zákazník právo od smlouvy odstoupit, ač to není explicitně upraveno. Stejný názor vyjádřil také Nejvyšší soud, kdy v posuzovaném případě odjel zákazník na zájezd, v rámci kterého měl absolvovat jazykový kurz úrovně CPE pro složení mezinárodní zkoušky této úrovně. Výslovně přitom informoval cestovní kancelář, že zkoušku CAE již absolvoval (o stupeň nižší zkouška). Po dojetí do cílové destinace mu bylo oznámeno, že kurz úrovně CPE nebyl otevřen a byl zařazen do kurzu úrovně CAE. Proti tomuto podal reklamaci, reklamáce nebyla do 30 dnů vyřešena a zákazník následně od smlouvy odstoupil. Nejvyšší soud dále uvedl: *„Lze přisvědčit odvolacímu soudu, že nesplnila-li žalovaná svůj závazek z cestovní smlouvy, jejímž předmětem bylo poskytnutí zájezdu s jedinečným účelovým vymezením, byl zcela zmařen hospodářský účel smlouvy. Zájezd, který žalovaná pro žalobce zajistila, resp. mu poskytla, nebyl způsobilý ani částečně naplnit účel, za kterým žalobce cestovní smlouvu uzavíral (v rozporu s cestovní smlouvou mu byl zajištěn jazykový kurz směřující k vykonání zkoušky, kterou již dříve složil), a na plnění ze smlouvy je tudíž nutno pohlížet, jakoby zájezd nebyl ze strany žalované poskytnut vůbec, resp. jako by k odstoupení žalobce od cestovní smlouvy došlo před zahájením zájezdu (§ 852g odst. 1 obč. zák.). Je totiž nutné rozlišovat mezi zájezdem, který ztrácí svůj účel, je-li poskytnut v jiné kvalitě (je-li obsahově odlišný), a zájezdem, jehož účel zůstává zachován i v případě zajištění služeb nižší kvality, kdy zájezd nesplní sice všechna oprávněná očekávání zákazníka, avšak je přes své vady způsobilý alespoň částečného naplnění svého účelu (např. rekreace zákazníka); pouze tehdy zákazníkovi náleží podle § 852k obč. zák. jen rozdíl ceny sjednaného a skutečně poskytnutého zájezdu, jenž zohledňuje nedostatky v naplnění předpokládaného hospodářského účelu smlouvy.“*¹²³ Domnívám se, že výše uvedené rozhodnutí je možné použít i dle Občanského zákoníku.

Odstoupení od smlouvy má účinky et tunc. To znamená, že smlouva o zájezdu se od počátku ruší. Pokud zákazník odstoupí před začátkem plnění dle smlouvy o zájezdu, je situace jasná. Zákazník dle smlouvy stále ničeho neobdržel, a tedy nemusíme řešit otázku, jak s tímto, již obdrženým plněním, naložit. Oproti tomu, pokud je odstoupeno až v průběhu zájezdu, jaký právní stav má již poskytnuté plnění? Jedná se o bezdůvodné obohacení, či zákazník za toto částečné plnění nebude muset hradit ničeho? Zákazník je

¹²³ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005

v případě smluvního vztahu s pořadatelem v postavení spotřebitele. Situaci při odstoupení spotřebitele nám řeší ustanovení § 1863 Občanského zákoníku: *Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, nemusí podnikateli nic vracet na své náklady. Byla-li mu již poskytnuta služba, není z toho podnikateli ničeho povinen.*“ Zákazník tedy není povinen hradit ani toto částečné plnění a pořadatel musí zákazníkovi vrátit finanční prostředky v celé jejich výši.

Úpravu odstoupení od smlouvy v průběhu zájezdu se ve svých podmínkách pokusila rozšířit Cestovní kancelář FISCHER, a.s. Dle článku 11 VOP Fischer může pořadatel od smlouvy odstoupit v případě porušení povinnosti zákazníka, nebo z důvodu zrušení zájezdu. Velmi sporným je ovšem dle mého názoru ustanovení, že za porušení povinnosti zákazníka se považuje i to, že zákazník vážně narušuje průběh zájezdu, případně je prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Cestovní kancelář poté může od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen jí nahradit náklady, které vynaložila na jeho přepravu zpět na místo odjezdu a nemá přitom nárok na vrácení ani části zaplacené ceny zájezdu. Právo odstoupit od smlouvy v případě, že je zákazník pod vlivem omamných nebo návykových látek, je ustanovení v neprospěch zákazníka, a jako takové je dle mého názoru neplatné. Odstoupení z důvodu, že se zákazník opije, by bylo i dosti nepřiměřené. Právo na odstoupení od smlouvy z důvodu vážného narušování průběhu zájezdu je o poznání spornější otázka. Jak uvádím výše, někteří autoři se domnívají, že v průběhu zájezdu odstoupení není možné nikdy. Nejvyšší soud k tomu uvedl, že zákazník má toto právo pouze, pokud zájezd nemůže naplnit svůj účel.¹²⁴ Chápu smysl, kam tímto cestovní kancelář směřovala, ale muselo by se dle mého názoru jednat o tak extrémní narušování zájezdu, že prakticky si užití tohoto ustanovení nedokáží představit.

¹²⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005

9. Zahraniční prvek ve smlouvě o zájezdu

Předmětem smlouvy o zájezdu může být plnění poskytnuté zákazníkovi mimo území České republiky, nebo jednou ze smluvních stran může být právnická osoba zřízená podle cizího práva, případně cizí státní příslušník. V této kapitole se proto pokusím alespoň ve zkratce odpovědět na některé otázky, které mohou při uzavření smlouvy o zájezdu při obsažení zahraničního prvku nastat. Domnívám se, že ve většině případů budou obě smluvní strany osobami podléhajícími právu Evropské unie, proto se budu níže věnovat řešení situace za podmínky splnění tohoto předpokladu.

9.1. Rozhodné právo pro smlouvu o zájezdu

Jednou z nejdůležitějších otázek, které je třeba vyřešit, je, dle kterého právního řádu se bude smlouva o zájezdu řídit. Volba rozhodného práva je v první řadě ponechána na volbě subjektů závazkového vztahu.¹²⁵ V případě smluv o zájezdu k této volbě bude docházet nejčastěji skrze všeobecné obchodní podmínky jednotlivých cestovních kanceláří. Příkladem lze uvést VOP Fischer, které stanoví, že „*Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník*“¹²⁶, případně VOP Exim tours, dle kterých se „*smluvní vztah mezi EXIM TOURS a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky.*“¹²⁷ V důsledku volby práva však nesmí být spotřebitel zbaven ochrany kogentních ustanovení právního řádu, která by se použila, kdyby mezi stranami neexistovala dohoda o volbě práva.¹²⁸ Jinými slovy, pokud by se při neexistenci volby práva použil na závazkový právní vztah český právní řád, zákazníkovi musí být vždy poskytnuta ochrana minimálně v rozsahu, jaká by mu náležela dle českého právního řádu.

Pokud k volbě práva nedojde, smlouva o zájezdu „*se řídí právem země, v níž má spotřebitel obvyklé bydliště, pokud:*

a) obchodník provozuje svou profesionální nebo podnikatelskou činnost v zemi, kde má

¹²⁵ Článek 3 odst. 1 ŘÍM I

¹²⁶ Článek 2 reklamačního řádu, který je součástí VOP Fischer

¹²⁷ Bod 1.3. VOP Exim tours

¹²⁸ Článek 6 odst. 2 ŘÍM I

spotřebitel své obvyklé bydliště, nebo

b) se jakýmkoli způsobem taková činnost na tuto zemi, nebo na několik zemí včetně této země zaměřuje

*a smlouva spadá do rozsahu této činnosti.*¹²⁹

Právní postavení zákazníka se tak při uzavření smlouvy o zájezdu se zahraniční cestovní kanceláří, která nabízí zájezdy i v České republice, nijak nezhorší.

Výše uvedený případ je poměrně jednoduchý a běžný. V praxi ovšem může nastat i případ o poznání komplikovanější, kdy se ve smlouvě může vyskytnout více zahraničních prvků. Například pokud Ukrajinec (který nemá v České republice obvyklé bydliště) odjede do České republiky na krátkodobý studijní pobyt a přitom si zde koupí zájezd od německé cestovní kanceláře. Pokud si strany nevolí rozhodné právo, tak výše uvedeným pravidlem o rozhodném právu na základě obvyklého bydliště se v tomto případě řídit nemůžeme. Rozhodným právem při neexistenci volby práva bude v tomto případě právo země, kde má poskytovatel sídlo.¹³⁰ Takovýchto možných kombinací bychom jistě našli ještě více, pro účely této práce však pokládám výše uvedený nástin problematiky za dostatečný.

9.2. Rozhodné právo pro odpovědnost cestovní kanceláře

Při plnění smlouvy o zájezdu odpovídá cestovní kancelář za to, aby bylo plněno řádně a včas (o odpovědnosti cestovní kanceláře je pojednáváno v této práci v dalších kapitolách). Při porušení povinností cestovní kanceláře poté vznikají zákazníkovi nároky, vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře. Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena dle českého práva a všechny jednotlivé služby jsou zákazníkovi poskytovány rovněž na území České republiky, je již na první pohled zřejmé, že případné nároky budou uplatňovány rovněž dle českého práva. Jak je tomu však v případě, že například při přepravě (zajišťované pořadatelem) přes Francii dojde k nehodě, dle jakého právního řádu má zákazník uplatňovat po pořadateli své nároky? Dle čl. 4 odst 3 ŘÍM II: „*Vyplývá-li ze všech okolností případu, že je civilní delikt zjevně úzeji spojen s jinou zemí, než je země uvedená v odstavci 1 nebo 2, použije se právo této jiné země. Zjevně užší vztah k jiné zemi by mohl být založen zejména na již existujícím vztahu mezi*

¹²⁹ Článek 6 odst. 1 ŘÍM I

¹³⁰ Článek 5 odst 1 ŘÍM I

stranami, jakým může být například smlouva, který úzce souvisí s daným civilním deliktem.“ I v tomto případě se budou nároky uplatňovat dle českého práva, což znamená, že se jím bude zejména řídit základ a rozsah odpovědnosti, liberační důvody, určení vzniku a povahy škody a určení oprávněných osob k náhradě škody.¹³¹

9.3. Zájezd pořádaný zahraniční cestovní kanceláří

Současně s tím, jak se svět díky informačním technologiím „zmenšuje“, je dnes běžnou praxí, že si zákazník nevybírá již pouze z nabídek zájezdů českých cestovních kanceláří, ale současně s tím mu cestovní agentury mohou nabízet zájezdy organizované cestovními kancelářemi zahraničními (zejména jsou nabízeny zájezdy německých cestovních kanceláří). Podle odhadů Asociace českých cestovních kanceláří a agentur se v roce 2013 vypravilo jenom s německými cestovními kancelářemi do zahraničí zhruba 100 000 Čechů.¹³²

Jak řešit reklamaci zájezdu

Někoho může od sjednání zájezdu se zahraniční cestovní kanceláří odradit představa dlouhotrvající reklamace, kdy bude muset své nároky obtížně uplatňovat někde v cizině. Ve skutečnosti však záleží na tom, zda si zákazník koupil zájezd přímo od zahraniční cestovní kanceláře, nebo zda ho koupil přes českou cestovní agenturu. Pokud koupil zájezd od zahraniční cestovní kanceláře, nezbude mu, než reklamaci uplatňovat přímo u této zahraniční kanceláře. Zákazník bude rovněž muset (nebude-li mít ve smlouvě sjednáno jinak) podávat reklamaci v jazyce zahraniční kanceláře. Pokud však kupuje zákazník zájezd přes cestovní agenturu, je pro něj, alespoň co se týká způsobu reklamace, prakticky nerozhodné, jaká cestovní kancelář zájezd pořádá. Reklamaci může v českém jazyce podat u cestovní agentury, jež uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala.¹³³

¹³¹ Článek 15 ŘÍM II

¹³² TŮMA, Ondřej. *Dovolená s německou cestovkou? Ušetřit se dá hlavně na exotice* [online]. publikováno dne 3. 2. 2014 [cit. 26. srpna 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.penize.cz/nakupy/280811-dovolena-s-nemeckou-cestovkou-usetrit-se-da-hlavne-na-exotice>

¹³³ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, komentář k § 2540

Postup v případě úpadku cestovní kanceláře

V případě úpadku zahraniční cestovní kanceláře je již postup složitější. Se svým nárokem se zákazník musí obrátit přímo na zahraniční pojišťovnu, u které byla cestovní kancelář pojištěna. Dle vyjádření Kateřiny Petříčkové¹³⁴ se však i v tomto případě snaží čeští zprostředkovatelé zákazníkům pomoci. Když se v roce 2013 dostala do úpadku německá cestovní kancelář, u které mělo zakoupeny zájezdy cca 1500 českých turistů, zprostředkovatelé dobrovolně, nad rámec svých zákonných povinností, zákazníkům nabídli pomoc s uplatňováním jejich nároků.

¹³⁴ TŮMA, Ondřej. *Dovolená s německou cestovkou? Ušetřit se dá hlavně na exotice* [online]. publikováno dne 3. 2. 2014 [cit. 26. ledna 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.penize.cz/nakupy/280811-dovolena-s-nemeckou-cestovkou-usetrit-se-da-hlavne-na-exotice>

10. Odpovědnost ze smlouvy o zájezdu

Občanskoprávní odpovědnost je nepříznivým právním následkem za újmu způsobenou v majetkové či nemajetkové sféře jiné osoby občanského práva, který postihuje toho, kdo porušil svou občanskoprávní povinnost (zákonnou nebo smluvní) nebo toho, komu se přičítá ze zákona i bez zavinění. Tímto nepříznivým právním následkem je poté vznik nové sekundární povinnosti – občanskoprávní odpovědnosti.

Občanskoprávní odpovědnost spočívá buď (i) v občanskoprávní povinnosti, kterou odpovědná osoba dosud neměla (např. odčinit nemajetkovou újmu), (ii) v určité změně porušené občanskoprávní povinnosti (např. odstranit vady), nebo (iii) v rozšíření původní občanskoprávní povinnosti o další povinnost (např. poskytnutí pomoci v nesnázích).¹³⁵

Obecnými předpoklady vzniku občanskoprávní odpovědnosti jsou:

- a) protiprávní jednání/protiprávní stav,
- b) vznik újmy,
- c) příčinná souvislost mezi a) a b),
- d) jednání je zpravidla třeba učinit ve formě úmyslu či nedbalosti.

Újmu rovněž můžeme rozdělit na majetkovou a nemajetkovou. Majetková újma je objektivně ocenitelná, a tedy vyčíslitelná v penězích. Může mít podobu škody, vady či újmy z prodlení. Sekundární povinnost rušitele u majetkové újmy vždy zahrnuje povinnost k její náhradě, oproti tomu nahradit nemajetkovou újmu musí rušitel jenom, pokud tak stanoví zákon (např. újma zákazníka za narušení dovolené).

Jak je uvedeno výše v této práci, zákazník nemusí být stranou smlouvy o zájezdu (smlouva je uzavřena v jeho prospěch). Má poté i tato osoba nárok na uplatňování odpovědnosti pořadatele plynoucí ze smlouvy o zájezdu? K této otázce se vyslovuje ustanovení § 2913 odst. 1 Občanského zákoníku, které výslovně stanoví, že „*Poruší-li*

¹³⁵ DVORÁK, Jan; ŠVESTKA, Jiří; ZUKLÍNOVÁ, Michaela. *Občanské právo hmotné 1 - Díl první: Obecná část* [online]. [cit. 18. července 2016]. Praha: Wolters Kluwer, a.s. dostupné na internetové adrese https://books.google.cz/books?id=8_ZzCQAAQBAJ&pg=PT289&lpg=PT289&dq=ob%C4%8Danskopr%C3%A1vn%C3%AD+odpov%C4%9Bdnost+literatura&source=bl&ots=xNe_-TrFV&sig=GzsK2HK9afc3UYko-DE7Ym_tz7I&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwjG58D8vfzNAhVCWRQKHcszCV4Q6AEIPDAF#v=onepage&q=ob%C4%8Danskopr%C3%A1vn%C3%AD%20odpov%C4%9Bdnost%20literatura&f=false

strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně, nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.“ Dříve ke stejnému závěru došel i Nejvyšší soud, když uzavřel, že k odpovědnosti rušitele postačuje, že porušení povinnosti ze smlouvy má dopad do sféry poškozeného, není přitom podstatné, že ten není spolukontrahentem této smlouvy. Podstatné je, že byla porušena povinnost, která slouží k ochraně práv poškozeného.¹³⁶

¹³⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 3. 2003, sp. zn. 29 Odo 379/2001

11. Odpovědnost pořadatele

Odpovědnost dle smlouvy o zájezdu můžeme rozdělit na odpovědnost pořadatele a odpovědnost zákazníka (případně odpovědnost smluvní strany, která uzavírá smlouvu ve prospěch zákazníka). Zatímco zákazník je odpovědný pořadateli pouze podle obecných ustanovení Občanského zákoníku týkajících se odpovědnosti, pořadatel je odpovědný jak dle ustanovení obecných, tak dle ustanovení zvláštních, týkajících se výhradně smlouvy o zájezdu. V této práci se zaměřím výhradně na odpovědnost pořadatele.

V souvislosti se zájezdem je možné uplatňovat poměrně širokou škálu nároků, vyplývajících z odpovědnosti pořadatele. Z obecných ustanovení Občanského zákoníku můžeme zmínit následující:

- a) ustanovení § 2895, dle kterého je škůdce povinen nahradit škodu bez ohledu na své zavinění v případech stanovených zvlášť zákonem,
- b) ustanovení § 2896, dle kterého oznámí-li někdo, že svou povinnost k náhradě újmy vylučuje/omezuje, k tomuto oznámení se nepřihlíží. Může být však posouzeno jako varování. Toto oznámení můžeme nalézt jak ve VOP Exim tours: *„EXIM TOURS nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností.“*¹³⁷, tak ve VOP Fischer, která nabízí přepravu *„neskladných zavazadel“* s dovětkem, že: *„Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu, způsobené na přepravované věci“*¹³⁸,
- c) ustanovení § 2898, dle kterého se nepřihlíží k ujednání, které předem omezuje nebo vylučuje povinnost náhrady újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, způsobené úmyslně nebo způsobené z hrubé nedbalosti. Nepřihlíží se rovněž k ustanovením, která předem vylučují nebo omezují právo slabší strany na náhradu jakéhokoliv újmy. V těchto případech se nelze práva na náhradu újmy ani platně vzdát,
- d) ustanovení § 2899, dle kterého kdo na sebe přijal nebezpečí oběti, nevzdal se tím práva na náhradu proti tomu, kdo újmu způsobil.

¹³⁷ Bod 4.2. písm. f) VOP Exim tours

¹³⁸ VOP Fischer, odstavec „Přeprava neskladných zavazadel“

Zvláštní úprava odpovědnosti ke smlouvě o zájezdu je upravena v ustanovení § 2542 až § 2544 Občanského zákoníku. Tato úprava je transpozicí čl. 5 odst. 2 Směrnice č. 90/314/EHS, dle které „*Pokud jde o škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, přijmou členské státy nezbytná opatření zajišťující, aby za ně organizátor nebo prodejce odpovídali.*“

Dle čl. 14 odst. 1 a 2 Směrnice č. 2302/2015 „*Členské státy zajistí, aby měl cestující nárok na přiměřenou slevu za dobu neplnění smluvních podmínek, ledaže pořadatel prokáže, že lze toto neplnění přičíst cestujícímu. Pořadatel cestujícímu poskytne přiměřenou náhradu za veškerou škodu, která cestujícímu vznikla v důsledku neplnění smluvních podmínek. Náhrada škody musí být poskytnuta bez zbytečného prodlení.*“ Co se tedy týká nároků zákazníka dle nové evropské legislativy, ty dle mého názoru mohou zůstat ve stávajícím rozsahu, jak jsou již v českém právním řádu zakotveny, kdy uvedená směrnice tyto nároky nijak oproti stávajícímu stavu nerozšiřuje.

Vznik odpovědnosti

Odpovědnost pořadatele může vzniknout ze tří důvodů:

- porušení dobrých mravů,
- porušení zákona,
- porušení smluvní povinnosti.

11.1. Odpovědnost při porušení dobrých mravů

Jako první na tomto místě obecně rozeberu odpovědnost při porušení dobrých mravů. Porušení dobrých mravů je rovněž uváděno na prvním místě obecné úpravy občanskoprávní odpovědnosti, „*neboť dobré mravy tvoří základ celého soukromého práva a soukromé právo z nich vyvěrá jako celek.*“¹³⁹ Kdo způsobí škodu úmyslným porušením dobrých mravů, je povinen ji nahradit. Vykonával-li však své právo, je povinen škodu nahradit pouze, pokud bylo hlavním účelem jeho jednání poškození jiného.¹⁴⁰ Dobré mravy vyjadřují potřebu ochrany základních společenských vztahů, a to i v případě, pokud nejsou upraveny konkrétní zákonnou normou. Dobré mravy jsou

¹³⁹ Komentář k ustanovením § 2009 až § 2914 Důvodové zprávy

¹⁴⁰ § 2909 Občanského zákoníku

rovněž stanoveny jako jeden z pramenů práva.¹⁴¹

Jedná se o neurčitý právní pojem, který není přesně definován v zákoně, a na definici tohoto pojmu není jednoznačná shoda ani mezi odbornou veřejností. Tento pojem se pokouší vykládat také soudy, často přijímanou definicí je ta předložená Ústavním soudem. Dle Ústavního soudu: „*Dobré mravy jsou souhrnem etických, obecně zachovávaných a uznávaných zásad, jejichž dodržování je mnohdy zajišťováno i právními normami tak, aby každé jednání bylo v souladu s obecnými morálními zásadami demokratické společnosti. Tento obecný horizont, který vývojem společnosti rozvíjí i svůj morální obsah v prostoru a čase musí být posuzován z hlediska konkrétního případu také právě v daném čase, na daném místě a ve vzájemném jednání účastníků právního vztahu.*“¹⁴²

11.2. Odpovědnost při porušení zákona

Škůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem a zasáhne tak do absolutního práva poškozeného, musí poškozenému nahradit, co tím způsobil.¹⁴³ Vznik odpovědnosti je tak spojen se zaviněným porušením povinnosti stanovené zákonem. K náhradě škody bez ohledu na zavinění je škůdce povinen pouze v případech zvlášť stanovených zákonem.

Odpovědnost ze zákona můžeme rozdělit na odpovědnost za porušení absolutních práv a na odpovědnost za porušení relativních práv. Zatímco absolutní práva působí erga omnes, relativní práva působí pouze inter partes. Jako příklad absolutního práva, které může být porušeno v souvislosti se zájezdem, lze uvést škodu na zdraví způsobenou při přepravě. Typické relativní právo, k jehož porušení může dojít, je právo na nerušenou dovolenou.

11.3. Odpovědnost za porušení smluvní povinnosti

Nárok na náhradu škod vzniká, pokud dlužník poruší svou povinnost spočívající v bezvadném plnění, k němuž se v konkrétní smlouvě zavázal.¹⁴⁴ Jedná se nejen o vadné

¹⁴¹ § 545 Občanského zákoníku

¹⁴² Usnesení Ústavního soudu ze dne 26. února 1998 sp. zn. II. ÚS 249/97

¹⁴³ § 2910 Občanského zákoníku

¹⁴⁴ § 2913 Občanského zákoníku

plnění, ale také o porušení povinností souvisejících s plněním (vedlejších ochranných povinností). Toto porušení je posuzováno objektivně.

Podle typu porušení můžeme rozlišovat:

- a) nesplnění povinnosti plnit,
- b) vadné plnění,
- c) porušení vedlejších povinností.

Porušením smluvní povinnosti je již samotné nesplnění povinnosti. Pro vznik nároku na náhradu škody však k tomuto musí přistoupit další atribut, kterým je buď prodlení, nebo skutečnost zakládající nárok na náhradu škody při nesplnění povinnosti. Nárok na náhradu škody vzniká, i pokud se stane plnění následně nemožným z důvodů přičitatelných dlužníkovi.¹⁴⁵

Na zájezd se poté uplatní rovněž speciální ustanovení upravující vadné plnění, obsažené v ustanoveních tohoto smluvního typu.

11.4. Liberační důvody

Pořadatel neodpovídá za veškeré nároky bez dalšího. Dle Směrnice č. 90/314/EHS pořadatel neodpovídal za porušení povinností, které (i) šlo přičíst zákazníkovi, (ii) mohly být přičteny třetí osobě, která nebyla spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a toto porušení bylo nepředvídatelné a nepřekonatelné a (iii) toto porušení bylo způsobeno vyšší mocí nebo událostí, kterou organizátor nemohl předpokládat ani překonat.¹⁴⁶

V Občanském zákoníku v dílu věnovaném zájezdu žádné liberační důvody nejsou výslovně uvedeny. Uvádí se zde pouze pozitivní vymezení, kdy pořadatel za škodu odpovídá. Povinnost k náhradě má při:

- a) porušení povinnosti, za niž odpovídá,¹⁴⁷
- b) porušení povinností dle smlouvy, i pokud tyto služby poskytovaly třetí osoby.¹⁴⁸

Liberační důvod je poté stanoven v ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, dle

¹⁴⁵ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, s. 1516

¹⁴⁶ Článek 5 odst. 2 Směrnice č. 90/314/EHS

¹⁴⁷ § 2543 odst. 1 Občanského zákoníku

¹⁴⁸ § 2542 Občanského zákoníku

kterého se pořadatel odpovědnosti zproští, pokud prokáže, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy zabránila nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka.

Dle čl. 14. odst. 3 Směrnice č. 2302/2015 „nárok na náhradu škody cestujícímu nevzniká, pokud pořadatel prokáže, že neplnění smluvních podmínek: a) lze přičíst cestujícímu; b) lze přičíst třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách pro cesty, a nebylo je možné předvídat ani odvrátit; nebo c) vzniklo v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností.“ Zavinění pořadatele se přitom presumuje. Liberační důvody jsou tak dle mého názoru totožné s úpravou Občanského zákoníku a i nadále bude odpovědnost pořadatele zachována ve stejném rozsahu s výjimkou liberačního důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, kdy dle čl. 13 odst. 7 této směrnice, nelze-li zajistit včasný návrat cestujícího z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, nese pořadatel náklady na ubytování cestujícího, pokud možno v ubytování rovnocenné kategorie (jedná se o změnu proti návrhu směrnice, kde byla stanovena maximální částka za ubytování ve výši 100 EUR¹⁴⁹), a to nejvýše za tři noci. Toto ustanovení se nevztahuje pouze na vybrané skupiny cestujících. Ač se výslovně nejedná o náhradu škody, jedná se o povinnost pořadatele spojenou s porušením smluvních povinností.

¹⁴⁹ Článek 11 odst. 5 Návrhu směrnice č. 2302/2015

12. Vady zájezdu

Pořadatel má povinnost poskytnout zákazníkovi zájezd bez vad. „*Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady.*“¹⁵⁰ Tuto povinnost pořadatele nelze nikterak dohodou vyloučit.¹⁵¹ Pokud tyto vady nastanou, je třeba je pořadateli vytknout. Vytknutí bude zpravidla probíhat oznámením delegátovi zájezdu nebo jiné pověřené osobě. Výtku je jinak samozřejmě možné učinit také přímo pořadateli. Forma, v jaké by mělo dojít k vytknutí vad, není zákonem předepsaná, lze však jistě doporučit, aby byla učiněna v písemné formě, aby bylo ulehčeno případné dokazování, že k výtce skutečně došlo. Rovněž lze na tomto místě uvést rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č. j. 1 As 46/2010-79, které je již v této práci citováno v kapitole pojednávající o výkladu pojmu zákazník. Nejvyšší správní soud se v tomto rozhodnutí vyjadřoval mimo jiné k otázce, zda je možné ve všeobecných obchodních podmínkách zúžit pojem zákazník a tedy zúžit počet osob, které jsou oprávněny vytknout vady. Lze zde znovu uvést, že „*stěžovatel porušil své povinnosti plynoucí z § 13 zákona o ochraně spotřebitele, jestliže ve svých Všeobecných smluvních podmínkách omezil právo reklamovat porušení závazků vyplývajících z cestovní smlouvy toliko na osoby, které cestovní smlouvu podepsaly.*“¹⁵²

12.1. Vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil

Ujištění může být uvedeno přímo ve smlouvě, vyplývat z katalogu, nebo postačí čistě ujištění slovní. Dle rozhodnutí Nejvyššího soudu „*ujištění prodávajícího, že věc má určité vlastnosti, nemusí být součástí uzavřené kupní smlouvy; postačí, bylo-li dáno při sjednávání smlouvy. Odpovědnost prodávajícího podle § 597 odst. 1 obč. zák. má přitom povahu objektivní, tzn. že prodávající, který kupujícího ujistil, že předmět koupě má určité vlastnosti za vadu předmětu koupě spočívající v nedostatku takové vlastnosti odpovídá bez zřetele k tomu, zda věděl, že jeho ujištění o tom, že předmět koupě má určité vlastnosti, je nesprávné. Podstatné je, že vada v době plnění existovala.*“¹⁵³

¹⁵⁰ § 2537 Občanského zákoníku

¹⁵¹ § 2549 Občanského zákoníku

¹⁵² Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8. 2010, č. j. 1 As 46/2010 – 79

¹⁵³ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 7. 2013, sp. zn. 33 Cdo 670/2012

V konkrétní skutkové situaci se jednalo o nákup rodinného domu. Ač to nebylo výslovně uvedeno ve smlouvě, byli kupující před jejím uzavřením prodávajícím ujištěni, že voda z vlastního zdroje (patřícího k rodinnému domu) je pitná. Jelikož se ukázalo, že toto ujištění se nezakládá na pravdě, jedná se o vadu a kupujícímu tedy náleží práva z vadného plnění. Nejvyšší soud rovněž uvedl, že vada se musí vyskytovat v době plnění. V okamžiku, kdy je kupující ujišťován o určité skutečnosti, tedy vada existovat nemusí, podstatné je pouze to, že tu byla v době plnění.

Uvedené závěry se dají plně vztáhnout i na smlouvu o zájezdu, kdy zákon nestanoví žádnou formu, kterou by k ujištění mělo dojít (i zda se za relevantní ujištění i zde považují pouze ujištění, učiněná před nebo až po uzavření smlouvy o zájezdu). Rovněž při uzavírání smlouvy může být zákazníkovi lhostejno, že slibovaný bazén je v provozu v okamžiku podpisu smlouvy. Důležité pro něj je, aby fungoval v okamžiku, kdy mu bude dle smlouvy plněno. Podstatné jsou pro něj tak pouze ty vlastnosti, které zájezd obsahuje v době plnění. Pokud by tedy například při uzavírání smlouvy o zájezdu pořadatel sliboval jeho vlastnosti, které by v tu dobu neobsahoval, avšak tyto vlastnosti by byly, ať už z jakýchkoliv důvodů, při plnění dle smlouvy splněny, o vady se nejedná.¹⁵⁴

V jiném případě se zákazník domáhal slevy z ceny zájezdu z důvodu, že byl ujištěn, že destinace zakoupeného pobytu je klidným místem pro rodinnou dovolenou. Ve skutečnosti byl však v místě pobytu nadměrný hluk, způsobený průjezdem a parkováním aut a motocyklů z nedalekých diskoték. Zákazník si na tento hluk stěžoval hned po první noci u delegáta a požadoval změnu ubytování. Delegát však tomuto nevyhověl, všechny ubytovací kapacity byly totiž již obsazeny. Nejvyšší soud v tomto případě judikoval, že pořadatel je povinen poskytnout zákazníkovi základní informace o charakteru ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavení, charakteristické základní znaky). „*Neshodují-li se poskytnuté informace se skutečností, jedná se ze strany cestovní kanceláře o porušení povinnosti, vyplývající z cestovní smlouvy zajistit zájezd (ubytování) řádně.*“¹⁵⁵ Toto rozhodnutí je dle mého názoru použitelné i dle Občanského zákoníku. Jedná se o modelový případ, kdy pořadatel zákazníka o určitých skutečnostech ujistil, a tyto nebyly dodrženy.

¹⁵⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 7. 2013, sp. zn. 33 Cdo 670/2012

¹⁵⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013

12.2. Důvodně očekávané vlastnosti

Jak je zmíněno výše, o vady se jedná rovněž, pokud zájezd nemá vlastnosti, jež zákazník důvodně očekával. Toto důvodně očekávání zákazníka může plynout jak z nabídky zájezdu, tak ze zvyklostí.

Vlastnosti, které zákazník očekával vzhledem k nabídce

Dle rozhodnutí Ústavního soudu se za vady může považovat rovněž změna termínu odjezdu a příjezdu do místa pobytu. V posuzovaném případě si žalobci stěžovali, že pozdějším příjezdem do místa pobytu a dřívejším odjezdem byli připraveni o možnost půldenního lyžování. Ústavní soud dal za pravdu soudům nižších stupňů, které nárok žalobců na náhradu priznaly.¹⁵⁶ Toto rozhodnutí je použitelné i dle nové právní úpravy a lze na něm dle mého názoru ilustrovat, co je myšleno vlastnostmi, které byly zákazníkem očekávány vzhledem k nabídce. Vzhledem k nabídce příjezdu a odjezdu do destinace zákazník důvodně očekával časový úsek, ve kterém bude možné lyžovat. Vzhledem k pozdnímu příjezdu a dřívejšímu odjezdu však byl tento úsek zkrácen, zájezd tak neměl vlastnosti, které zákazník vzhledem k nabídce očekával.

Vlastnosti očekávané vzhledem ke zvyklostem

Dle ustanovení § 9 odst. 2 Občanského zákoníku se ke zvyklostem v právních vztazích nepřihlíží s výjimkou situací, kdy se jich zákon výslovně dovolává, jako je tomu v tomto případě. Dle definice obsažené v komentáři k Občanskému zákoníku jsou zvyklosti „*dlouhodobě zachovávané způsoby chování (usus longaevus), o nichž ovšem jejich uživatelé nemusejí být přesvědčeni, že je zachovávat musí (nevyžadujeme tedy opinio necessitatis).*“¹⁵⁷

Ve své právní praxi jsem se setkal s případem, kdy zákazník žaloval pořadatele o náhradu škody z důvodu, že hotel neměl úroveň služeb (např. stravování, servis na pláži...), kterou důvodně očekával. Zákazník jel na dovolenou do pětihvězdičkového hotelu v Turecku. V tomto hotelu si však stěžoval na komfort, kdy od pětihvězdičkového

¹⁵⁶ Usnesení Ústavního soudu ze dne 1. 7. 2004, sp. zn. III. ÚS 318/04

¹⁵⁷ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, komentář k § 9

hotelu měl jiná očekávání, vzhledem ke zkušenostem z jiných zemí. Pořadatel se bránil tvrzením, že každá země si vydává vlastní tabulky hodnocení hotelů a tento hotel splňuje minimální požadavky pro to, aby mu bylo v Turecku uděleno pět hvězd. Tento případ skončil nakonec mimosoudní dohodou, avšak jednalo se v tomto případě skutečně o nesplnění důvodně očekávaných zvyklostí? Pokud zopakuji definici uvedenou výše, jsou zvyklosti dlouhodobě zachovávané způsoby chování, z toho důvodu je argumentace pořadatele, ohledně dodržení minimálních standardů pro udělení hodnocení pět hvězd hotelu, lichá. Na zákazníkovi by ovšem bylo, aby prokázal, že v ostatních hotelech stejné úrovně v této destinaci se vytýkané „nedostatky“ nevyskytují a tyto služby jako zvyklosti v požadované úrovni jsou poskytovány. Dostatečným v této problematice shledávám řešení Cestovní kanceláře Fischer, a.s., která ve svých VOP uvádí, že stanovené třídy hotelu jsou stanoveny národními úřady pro turistiku v souladu s právními předpisy příslušného státu, která nemusí být totožná s kritérii v České republice. Přitom přidává vlastní klasifikaci hotelů s tím, že ta se může od oficiální odlišovat.¹⁵⁸

12.3. Povinnosti pořadatele při výskytu vad zájezdu

Při výskytu vad, za které je pořadatel zodpovědný, má pořadatel, ať již alternativně nebo částečně kumulativně, následující povinnosti:

- odstranit vady v přiměřené lhůtě,
- uhradit zákazníkovi účelně vynaložené náklady, pokud sám zjedná nápravu,
- zajistit přepravu zákazníka na místo odjezdu, případně na jiné ujednané místo,
- nést vyšší náklady v souvislosti s pokračováním zájezdu,
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny zájezdu.

Uplatnění odpovědnosti za vady nevyklučuje právo zákazníka na uplatnění nároku na náhradu jiné škody a újmy. Těchto nároků je možné se dovolat společně. Obdobně rozhodl také Nejvyšší soud v případě, kdy se žalobkyně účastnila zájezdu, během kterého při přepravě do místa určení měl autobus, který žalovanou přepravoval, dopravní nehodu. Žalobkyně se poté domáhala jak odpovědnosti za vady, tak za škodu,

¹⁵⁸ Článek „Ubytování“ obsažený ve VOP Fischer

která ji dopravní nehodou vznikla. Nejvyšší soud uzavřel, že nárok na náhradu škody, která vznikla vadným plněním, nevylučuje, aby byly uplatněny nároky z odpovědnosti za vady.¹⁵⁹ Toto rozhodnutí je dle mého názoru použitelné i dle platné právní úpravy.

Nezbytnou podmínkou k uplatnění nároku je také skutečnost, že vada musí existovat v průběhu plnění.¹⁶⁰ Pokud tak například zakoupím zájezd s tím, že v místě pobytu bude pro hotelové hosty k dispozici bazén, a poté v místě pobytu zjistím, že bazén je z technických důvodů uzavřen, mohu uplatnit svůj nárok z odpovědnosti za vady. Je přitom nerozhodné, že v okamžik objednávky zájezdu bazén skutečně fungoval a technické problémy nastaly až dva dny před mým příjezdem.

Je-li v rámci zájezdu zajišťována doprava, může být zájezd vadný, pokud není dodržena sjednaná kategorie dopravního prostředku, jeho kvalita, naplánovaná trasa cesty, případně organizace zastávek. Ohledně ubytování se může jednat o vady, pokud není poskytnuto ubytování v dané lokalitě, sjednané úrovni, případně se liší vybavení pokoje. Dále je vadným plněním, pokud není poskytnut například dohodnutý typ stravování. Co se týče služeb, které nejsou doplňkem cesty nebo ubytování, může být vadným plněním například nezajištění návštěvy sjednaných míst, organizace volného času, případně absence služeb delegáta.

Otázkou je, zda se jedná o vady, pokud je objektivně poskytnuta služba vyšší kvality/kategorie, než která byla ve smlouvě sjednána. Například pokud je k přepravě zákazníka místo economy třídy v letadle zákazník posazen do business třídy. Dle mého názoru musí i s tímto „vylepšením“ podmínek vyslovit zákazník souhlas, jinak se jedná o vadu zájezdu. K tomuto závěru lze také dojít z rozhodnutí Krajského soudu v Plzni ve věci poskytnutí jiného ubytování zákazníkovi, než bylo sjednáno ve smlouvě, kdy Krajský soud v Plzni konkrétně uvedl, že *„Smlouvou o obstarání věci se obstaratel zavazuje obstarat určitou záležitost (např. cestovní kancelář svému zákazníkovi rekreační pobyt). Došlo-li k tomuto obstarání se změnami proti učiněné objednávce, odpovídá obstaratel objednateli za vadné plnění.“*¹⁶¹

¹⁵⁹ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 28. 3. 2007, sp. zn. 26 Cdo 477/2005

¹⁶⁰ Usnesení Ústavního soudu ze dne 19. 5. 2011, sp. zn. I. ÚS 1307/11

¹⁶¹ Rozsudek Krajského soudu v Plzni z 30. 10. 1996, sp. zn. 15 Co 625/96

12.4. Výpočet náhrady při existenci vad

Pokud se již vady zájezdu vyskytnou, nastupuje poměrně složitá otázka, jak vypočíst výši náhrady za tyto vady. Vytknutí vad dává zákazníkovi právo na slevu z ceny zájezdu.¹⁶² Je tedy zřejmé, že výše přiznaného nároku nepřevyší 100% ceny zájezdu. Jak judikoval Ústavní soud: „*V případě, že s ohledem na možnosti jejich smluvních partnerů nebo jiné skutečnosti, jejichž příčina nespočívá v chování či jednání zákazníka, třetí osoby či neodvratitelné události (§ 852j odst. 2 o. z.), není možné objednané služby stejné kvality zajistit, odpovídá cestovní kancelář zákazníkovi za škodu, která mu tím vznikla. Obvykle je povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně poskytovaných služeb.*“¹⁶³ Tento rozdíl v ceně je ovšem častokrát velmi těžké přesně určit. Oficiální tabulky ani metodika pro výpočet výše náhrady při odpovědnosti za vady zájezdu v České republice není, existují pouze tabulky, které nejsou právně závazné, ale soudy je mohou využít jako vodítko při rozhodování. Jedná se konkrétně o Kodex international travel quality (dále jen jako „ITQ“) a Frankfurtskou tabulku slev. Ve své dosavadní praxi jsem se již setkal se soudním rozhodnutím, které bylo postaveno čistě na výpočtu dle tabulky ITQ. Existence takovéhoho nezávazného vodítka může jistě přispět ke snadnějšímu mimosoudnímu řešení sporu, kdy si na základě této tabulky mohou obě strany spočítat, jaká by byla přibližná výše možné přiznané náhrady. V soudní praxi by se k nim však dle mého názoru v souvislosti s aktuální judikaturou přihlížet nemělo. Ústavní soud rozhodoval o odškodnění újmy na zdraví, způsobené pracovním úrazem, a rozhodl, že „*z hlediska ochrany ústavnosti může být problematické i omezené bodové hodnocení podle metodiky Nejvyššího soudu, neboť při odčinění újmy pojmově nelze rozhodovat na základě určitých tabulkově předvídaných bodových počtů, nýbrž výhradně vycházeje z dokazování a s náležitým zřetelem k okolnostem konkrétní věci, což dal ostatně s účinností od 1. 1. 2014 jasně najevo i zákonodárce.*“¹⁶⁴ Ač se v daném případě jednalo o rozhodování týkající se újmy na zdraví, lze podle mého názoru tento závěr analogicky vztáhnout i na jinou nemajetkovou újmu. Nelze tedy rozhodovat na základě tabulkově předvídaných bodových počtů, ani jsou-li vydány jako metodika Nejvyššího soudu, která má rozhodování soudů sjednocovat, natož jsou-li vydány pouze zájmovými organizacemi, případně soudem jiného státu.

¹⁶² § 2540 Občanského zákoníku

¹⁶³ Usnesení Ústavního soudu ze dne 9. 6. 2011, sp. zn. III. ÚS 1445/11

¹⁶⁴ Nález Ústavního soudu ze dne 16. 2. 2016 sp. zn. IV. ÚS 3122/15

12.4.1. ITQ tabulka

V těchto tabulkách je položkový rozpis nedostatků, které může zájezd obsahovat. V případě, že se nějaký nedostatek vyskytne, je zde stanoven procentuální rozptyl, v jehož hranicích bude tento nedostatek ohodnocen. Následně ve výši tohoto „ohodnocení“ má zákazník právo na slevu zájezdu. Poté se sečte bodové ohodnocení všech těchto vad. Pokud jejich součet dosahuje alespoň 50 %, má zákazník nárok také na náhradu újmy z narušení dovolené. V případě, že součet dosahuje přesně 50 %, má zákazník nárok na 1.000,- Kč za každý den, kdy vady trvaly. Čím vyšší součet přesahující 50 %, na tím větší náhradu má zákazník nárok. Pokud součet dosahuje výše 100 %, má zákazník nárok na 2.000,- Kč za každý den, kdy docházelo k pochybení. Pokud součet bodových ohodnocení nedosahuje ani 50 %, nemá dle této tabulky zákazník na náhradu nárok. Pokud přesahuje 100 %, je nárok stále pouze 2.000,- Kč za každý den.

Dalším velkým nedostatkem tohoto výpočtu je zajisté také skutečnost, že takto stanovená výše náhrady za narušení dovolené nikterak nereflektuje cenu zájezdu. Při stejných nedostatcích u levnějšího a dražšího zájezdu by jistě měla být náhrada za narušení dovolené u dražšího zájezdu vyšší, než je tomu u zájezdu levnějšího. Pokud by součet vad u desetidenního zájezdu dle této tabulky dosahoval 100 %, dostane zákazník jako náhradu za narušení dovolené 20.000,- Kč. Zákazníkovi, který zájezd koupil za 10.000,- Kč, by byla vyplacena o 10.000,- Kč vyšší částka, než jakou do zájezdu investoval. Naopak zákazníkovi, který koupil zájezd za 100.000,- Kč, by v poměru k ceně zájezdu nebyla újma ani zdaleka takto kompenzována.

Tato tabulka má spoustu nedokonalostí, a co se týká výše náhrad, nedoporučoval bych, aby se tabulkou soud řídil. Kvituji ale, že je zde vyjmenován poměrně široký katalog vad, které může zájezd obsahovat, a usnadňuje tedy práci soudu i jednotlivých stran při určování, které vady se vyskytovaly.

12.4.2. Frankfurtská tabulka slev

Tato tabulka byla vytvořena v roce 1985 Zemským soudem ve Frankfurtu za účelem sjednocení výpočtu snížení ceny zájezdu při reklamaci. Jak jsem se zmínil výše, stejně jako tabulka ITQ by dle mého názoru měla sloužit maximálně jako vodítko. Není

závazná ani pro německé soudy. Stejně jako ITQ tabulka obsahuje v případě vad zájezdu procentuální vyjádření, kolik by měla tvořit sleva ze zájezdu (v závislosti na intenzitě porušení povinnosti a délce výskytu vady). Na rozdíl od ITQ tabulky se však již nepokouší vyjádřit výši náhrady za újmu z narušení dovolené.

12.5. Vztah vytknutí vady a povinnosti pořadatele zjednat nápravu

Vady je třeba pořadateli vytknout. Vytknutí vad má dvojí význam. Prvním je, že zákazník má nárok na náhradu škody pouze tehdy, pokud vady zájezdu vytkl. Druhým významem je, že po vytknutí vad má pořadatel povinnost zjednat náhradu.

Je poté na pořadateli, jak k vytknutým vadám přistoupí. V úvahu přichází tři možné scénáře postupu pořadatele:

- (i) pořadatel vady uzná,
- (ii) pořadatel vady neuzná,
- (iii) pořadatel je nečinný.

Je-li plnění dle smlouvy o zájezdu vadné, pořadatel je povinen zjednat nápravu. Vada má být odstraněna neprodleně, pokud to není možné, tak v přiměřené lhůtě určené zákazníkem. Nejednala-li v této lhůtě pořadatel nápravu, může tak učinit na náklady pořadatele zákazník. Nárok na náhradu vynaložených nákladů však nemá zákazník, který odmítne vyčkat, než zjedná pořadatel náhradu, a nápravu si zjedná sám. Ústavní soud rozhodoval spor, kdy zákazník po příjezdu odmítl vyčkat uklizení pokojů a odmítl i nabídku na ubytování v jiných pokojích téhož hotelu. Zákazník zastával názor, že pokoje měly být připraveny „od okamžiku vstupu do hotelu v nočních hodinách tak, aby mohl využívat všech služeb, které si v ceně zájezdu zaplatil“. Zákazník si proto sám obstaral jiné ubytování a po pořadateli se domáhal úhrady rozdílu v nákladech za toto ubytování. Nárok zákazníka však zamítl jak Obvodní soud pro Prahu 1, tak Městský soud v Praze. Ústavní soud se poté odmítl ústavní stížností zabývat s tím, že zde nespátňuje ústavní rozměr. Nad rámec řečeného však Ústavní soud dodal, že skutečnost, že nabídky pořadatele na řešení dané situace zákazník nevyužil, resp. nevyčkal uklizení určených hotelových pokojů, nelze přičítat k tíži žalované.¹⁶⁵ Jak vyplývá rovněž

¹⁶⁵ Usnesení Ústavního soudu ze dne 23. 2. 2016, sp. zn. III. ÚS 3939/14

z ustanovení Občanského zákoníku, určení lhůty pro nápravu není třeba, pouze pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat, nebo pokud to vyžaduje zvláštní zájem zákazníka. Pořadatel není povinen zjednat nápravu, vyžádá-li si to neúměrné náklady.¹⁶⁶ V ostatních případech musí zákazník pořadateli ponechat možnost v přiměřené lhůtě vady napravit.

Občanský zákoník, co se týká povinnosti pořadatele k odstranění vad, obsahuje poměrně neurčitá ustanovení a je patrné, že bude záležet hlavně na úvaze soudů, jak budou tato pravidla přesněji stanovena. Liberačním důvodem k povinnosti odstranit vady (nikoliv ovšem k odpovědnosti za vady) je, že si jejich odstranění vyžádá neúměrné náklady. Zákon však nestanoví, co tyto neúměrné náklady znamenají, zda se například jedná o 20 % nebo 30 % z ceny zájezdu, či zda je tato částka paušální a stejná pro všechny zájezdy. V praxi tedy dle mého názoru dojde k tomu, že si pořadatel toto ustanovení vyloží tak, že se jedná o částku, která převyšuje výši případné peněžní odpovědnosti za to, pokud závadný stav přetrvává. De lege ferenda bych doporučoval zpřesnit pojem neúměrné náklady. Byl by to jistě efektivnější proces a přineslo by to vyšší právní jistotu než mnohaleté čekání na ustálený soudní výklad.

Pokud se po zahájení zájezdu vyskytnou vady podstatné a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo pokud z řádného důvodu zákazník toto opatření odmítne, má pořadatel povinnost dopravit zákazníka na místo odjezdu, případně na jiné ujednané místo.¹⁶⁷ O reklamaci (uplatnění vad) je třeba rozhodnout ihned nebo do tří dnů s tím, že do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k posouzení vady, která nesmí překročit 30 dnů. Pokud je pořadatel nečinný a do této doby není rozhodnuto, považuje se tato skutečnost za podstatné porušení smlouvy (dle § 19 Zákona o ochraně spotřebitele).

Směrnice č. 2302/2015 podávání výtek dále zpřesňuje a její transpozicí má být do českého právního řádu zakotvena možnost vytknout vady jak u pořadatele, tak i u prodejce, u kterého byl zájezd zakoupen. Pro dodržení lhůty přitom postačí podání výtek ve lhůtě u prodejce.¹⁶⁸

¹⁶⁶ § 2537 Občanského zákoníku

¹⁶⁷ § 2538 Občanského zákoníku

¹⁶⁸ Článek 15 Směrnice č. 2302/2015

12.6. Vztah vytknutí vady a náhrady škody

Zákazník musí vadu vytknout bez zbytečného odkladu. Vady musí být vytknuty u pořadatele zájezdu, případně u osoby, která zájezd zprostředkovala. Za vytknutí bez zbytečného odkladu se považuje, pokud byly vady vytknuty ihned, jak to bylo za dané situace technicky a organizačně možné. Občanský zákoník poté stanoví, že pokud zákazník nevytkl vadu bez zbytečného odkladu, má stejné účinky jako vytknutí bez zbytečného odkladu, rovněž pokud byla vada vytknuta do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Pokud lhůta jednoho měsíce uběhne a vady nebudou v této lhůtě vytknuty, soud práva z vadného plnění při uplatnění námítky marného uplynutí této lhůty nepřiznává.¹⁶⁹

Možnost vytýkat vady do jednoho měsíce po skončení zájezdu, se mi jeví nelogická. Pokud není vada vytknuta ještě během zájezdu, pořadatel tak přijde o možnost zjednat nápravu a tedy dále trvá závadný stav, a tak narůstá výše nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu. Rovněž pokud vada nebyla vytknuta, přestože zákazníkovi v jejím vytknutí nic nebránilo, dalo by se to dle mého názoru považovat za situaci, kdy někdo těží ze své nepoctivosti dle § 6 Občanského zákoníku (nevytkne závadný stav, aby poté mohl uplatňovat vyšší nárok na slevu z ceny zájezdu – závadný stav trval delší dobu). Domnívám se, že je však smysl tohoto ustanovení jiný, než by se zdálo z čistě gramatického výkladu. Zamýšlený smysl tohoto ustanovení můžeme vyčíst z důvodové zprávy. V Důvodové zprávě stojí, že „*Mohou však nastat i výjimečné situace, kdy to nebude možné, např. když se vada objeví na samém konci zájezdu a zástupce pořadatele již nebude přítomen. Tehdy bude lhůta dodržena i při vytknutí vady po skončení zájezdu.*“¹⁷⁰ Lhůta jednoho měsíce by tedy zákazníkovi běžela pouze za předpokladu, že by nemohl vytknout vadu na místě. Tato konstrukce odpovědnosti za vady je dle mého názoru smysluplnější. De lege ferenda bych tedy doporučoval lhůtu pro vytknutí vad uvedenou v zákoně zpřesnit.

Zajímavý přístup zvolila cestovní kancelář Čedok, která skrze své obchodní podmínky uložila zákazníkovi povinnost, aby v případě, že čerpá služby bez přítomnosti pořadatele zájezdu, případně jím pověřené osoby, uplatnil svůj nárok vůči poskytovateli vadné služby.¹⁷¹ Pro přiznání slevy z ceny zájezdu je nezbytné vytknout vady u

¹⁶⁹ § 2540 Občanského zákoníku

¹⁷⁰ Citace ze str. 520 Důvodové zprávy

¹⁷¹ Článek IX odst. 5 VOP Čedok

pořadatele, případně u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Právě pro případy, kdy tato osoba není během zájezdu dosažitelná, může zákazník vytknout vady i do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Pokud tak zákazník již v místě pobytu nevytkne poskytovateli vadné služby, na výši případné slevy toto dle mého názoru nemá žádný vliv.

Co se však stane, pokud zákazník ve lhůtě vady nevytkne (například jen z důvodu, že nezná svá práva) a lhůta pro vytknutí vad mu uběhne? Lhůta pro uplatnění vad není prekluzivní, pokud zákazník vytkne vady později a pořadatel se jejího uplynutí nedovolá, soud nárok přizná.

Škodu, která zákazníkovi vznikla z důvodu vadného plnění, lze uplatňovat vedle újmy z narušení dovolené.

12.7. Případy mediálně prezentovaných vad

Cestovní kanceláře se setkávají jak se stížnostmi opodstatněnými, tak i se stížnostmi naprosto irelevantními, u kterých je i laikovi na první pohled zřejmé, že se o žádnou vadu nejedná. Za předpokladu, že v údajích o zájezdu nebylo uvedeno výslovně jinak, vadami jistě není skutečnost, že na pokoji při pobytu v zahraničí nebyly v televizi kanály v češtině, že v arabském světě bude zákazníka rušit svolávání k modlitbě do mešity anebo že pláž v Bulharsku byla plná Bulharů.¹⁷²

O vyjádření, jaké zákazníky uplatňované vady jsou nejčastější (zda se jedná například o stravování, ubytování, dopravu, pláž), jsem požádal několik vybraných cestovních kanceláří. Dále jsem se dotazoval na procento kladně vyřízených stížností. Žádná z dotázaných cestovních kanceláří mi tyto informace nesdělila. V této části práce tak blíže rozeberu případy, které, ač nemusí být nejčastěji vytýkanými, byly v nedávné době medializovány.

Během celého souboru služeb, které tvoří zájezd (cesta na zájezd, ubytování...) se můžeme setkat se službami na které má pořadatel vliv, ale i s těmi, které může ovlivňovat pouze stěží. Níže uvedu některé medializované případy a právní názor na případnou odpovědnost pořadatele za tyto služby.

¹⁷² IDNES.CZ. *V Bulharsku bylo příliš mnoho Bulharů, stěžoval si turista* [online], publikováno dne 18. 7. 2015 [cit. 22. srpna 2015]. dostupné na internetové adrese http://cestovani.idnes.cz/reklamace-zajezdu-a-stiznosti-ded-/kolem-sveta.aspx?c=A150817_111912_kolem-sveta_tom

Občerstvení podávané během letu v letadle

Očekávaným standardem, pokud zákazník cestoval do určité destinace letecky, bylo během cesty podávání občerstvení na palubě letadla (s výjimkou tzv. „nízkonákladových společností“). Letecké společnosti se na některých spojích rozhodly občerstvení na palubě zrušit. Toto se však setkalo s vlnou nevole ze strany zákazníků, kteří jídlo během letu očekávali. Cestovní kanceláře k tomuto zastávají postoj, že rušení občerstvení na palubě letadla s nimi nikdo ani nekonzultoval a že se jedná o službu, kterou nemohou ovlivnit a kterou poskytuje letecká společnost, která dopravu obstarává.¹⁷³ Má v tomto případě cestující nárok za předpokladu, že o stravě na palubě letadla není ve smlouvě žádné ujednání, na náhradu škody?

Například dle ITQ tabulky (konkrétně dle čl. V. bodu 3 písm. a)) je tato situace do mechanismu výpočtu případné náhrady škody ohodnocena 5 body za předpokladu, že stravování na palubě letadla bylo uvedeno v katalogu, popřípadě písemně zákazníkovi přislíbeno. S názorem, že pokud není stravování v letadle přislíbeno, náhrada škody nevzniká, nesouhlasím. Zájezd, jak je uvedeno v definici, je komplexní soubor služeb. Zákazník přitom nezjišťuje, kdo jednotlivé služby obstarává, a důležité je pro něj pouze to, aby je dostal v očekávané kvalitě (zájezd měl důvodně očekávané vlastnosti). Do důvodně očekávaných vlastností jistě může spadat rovněž určitý komfort při přepravě, který právě občerstvení na palubě letadla představuje. Z tohoto důvodu při nepodávání občerstvení na palubě letadla, dle mého názoru, má zákazník právo na náhradu škody.

Uprchlíci v destinaci pobytu

Skutečností, která jistě palčivěji trápí spousty cestovatelů (zákazníků) více, než zda dostanou na palubě letadla najíst a napít, je otázka klidu a bezpečnosti v destinaci, kde mají být ubytováni. Toto hledisko nabývá velkých rozměrů v souvislosti s uprchlíky z Asie a Afriky, kteří dle médií mají přicházet do Evropy přes oblíbené turistické destinace. Nebudu se zabývat pravdivostí těchto zpráv, pouze tu analyzuji hypotetickou situaci, jaká práva má zákazník, který by se na dovolené s migranty setkal, a případně se

¹⁷³ SŮRA, Jan. *Letadlem na dovolenou, ale bez jídla zdarma. Změna zaskočila cestující* [online], publikováno dne 13. 7. 2015 [cit. 17. července 2015]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/letadlem-na-dovolenou-ale-bez-jidla-zdarma-fig7-/eko-doprava.aspx?c=A150713_155628_eko_euro_fih

z tohoto důvodu bál o svoji bezpečnost.

V tomto případě se dle mého názoru nejedná o vady zájezdu a zákazník tedy nemá žádný nárok vyplývající mu z vadného plnění. Argumentace, že zákazník důvodně očekával destinaci bez migrantů a tedy se jedná o vadu zájezdu, je dle mého názoru příliš extenzivním výkladem. Skutečnost, že si zákazník stěžuje na uprchlíky potulující se po ulicích, vozící za sebou na kárách veškerý svůj majetek a na pohledy uprchlíků zatímco se stravuje v restauracích¹⁷⁴, dle mého názoru nárok na náhradu škody za vady zájezdu nezakládá. Domnívám se, že zákazníkovi nevznikne ani právo na náhradu újmy za narušení dovolené. O vady zájezdu by se mohlo jednat až v případě, že by tito uprchlíci například vytvářeli nepřiměřený hluk i v nočních hodinách, nebo obsadili pláže, takže by nebylo možné je řádně využívat.

Arabské jaro

V některých státech v nedávné době proběhlo tzv. „arabské jaro“. Předchozí dvě popsané situace způsobují spíše jenom „diskomfortní“ pocit zákazníků. V tomto případě již zákazník může být přímo ohrožen na životě. Pro připomenutí uvádím, že „Arabským jarem“ je myšlena série revolucí v několika převážně islámských zemích, které měly za následek destabilizace vlád a ve většině případů také změnu režimu. K těmto změnám došlo rovněž v turisticky oblíbených destinacích, kterými jsou například Egypt a Tunisko. Ač tyto revoluce proběhly již před několika lety, stále v těchto zemích nemusí být objektivně zcela bezpečno a občas zde proběhnou útoky zaměřené na turisty (např. střelba v muzeu, útok na hotel). Jaké jsou v tomto případě práva zákazníka, může neodjet na zájezd a domáhat se vrácení zaplacených peněz? Odpověď se bude lišit podle situace, záleží na tom, zda již zákazník začal čerpat služby dle smlouvy o zájezdu, či zda s tímto čerpáním ještě započato nebylo.

Pokud s čerpáním ještě započato nebylo, má dle mého názoru nárok na dovolenou v jiné destinaci, případně na zrušení smlouvy. Ač to výslovně nevyplývá z ustanovení, upravujících smlouvu o zájezdu, můžeme pro toto tvrzení najít oporu v obecných ustanoveních, týkajících se závazkových vztahů. Dle ustanovení § 1765 odst. 1

¹⁷⁴ MÁNERT, Oldřich. *Řecké ostrovy zaplavili migranti. Je to tu nechutné, stěžují si turisté*. [online]. publikováno dne 1. 6. 2015 [cit. 24. července 2015]. dostupné na internetové adrese http://zpravy.idnes.cz/recke-ostrovy-zaplavili-migranti-dl7/zahranicni.aspx?c=A150601_103114_zahranicni_ert

Občanského zákoníku pokud dojde k podstatné změně okolností, která neúměrně sníží hodnotu předmětu plnění, lze se dovolat nového jednání o smlouvě. V situaci, kdy na místě plánovaného pobytu je proveden teroristický útok, případně zde probíhají masové demonstrace za účelem svrhnout vládu, beze sporu poklesne hodnota zájezdu (cestovní kanceláře také v těchto exponovaných oblastech ceny snižují) a mohu se dovolat opětovného jednání o smlouvě.

Pokud již zákazník započal čerpat služby dle smlouvy, má právo se z tohoto důvodu dovolat dle ustanovení § 2541 Občanského zákoníku pomoci v nesnázích. Záleželo by poté na intenzitě daných událostí, ale krajním případem by mohla být až doprava zpět do České republiky, případně jiného místa odjezdu. V podobných situacích se také standardně vypravují speciální letecké spoje, aby zákazníky odvezly. Zákazník by poté měl, dle mého názoru, také nárok na náhradu škody za zkrácení dovolené.

Pravděpodobně v reakci na tyto události se do Směrnice č. 2302/2015 dostalo ustanovení, dle kterého má cestující nárok od smlouvy odstoupit bez povinnosti hradit storno poplatků, pokud v destinaci nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají dopad na poskytování souborných služeb.¹⁷⁵ Mezi tyto okolnosti patří i zhoršení bezpečnostní situace v zemi. Po transpozici této směrnice tedy bude právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstoupné dáno přímo zákonem.

Vir zika v Brazílii

V Brazílii se v nedávné době začal rozšiřovat vir, který je přenášen komářím štípnutím a je nebezpečný hlavně pro těhotné ženy, když způsobuje deformaci plodu. Tento vir rovněž určitou dobu přetrvává v lidském těle. Z důvodu obav z tohoto viru odmítli cestovat do Brazílie také někteří účastníci olympijských her. Vir je rozšířen pouze v některých oblastech Brazílie. Rio de Janeiro, kde se konaly olympijské hry, mezi tyto oblasti nepatří. Pokud někdo měl zakoupen zájezd na olympijské hry, nemůže tak dle mého názoru bez povinnosti platit odstoupné od zájezdu odstoupit. Avšak ani pokud byly cílem cesty ostatní části země, kde je vir rozšířenější, nelze dle mého názoru bez povinnosti hradit odstoupné od smlouvy odstoupit. Jedinou výjimku představují těhotné ženy, kdy i Ministerstvo zahraničních věcí vydává pro těhotné ženy doporučení, jak se

¹⁷⁵ Článek 12 odst. 2 Směrnice č. 2302/2015

mají chovat, a doporučení zvýšené opatrnosti.¹⁷⁶ Domnívám se, že těhotné ženy tak mají právo vyvolat nové jednání o smlouvě s odkazem na ustanovení § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku a domáhat se změny smlouvy.

S odkazem na ustanovení o odstoupení od smlouvy dle Směrnice č. 2302/2015, který uvádím výše, mám za to, že po transpozici směrnice by v tomto případě měly mít těhotné ženy právo od smlouvy odstoupit bez povinnosti hradit odstupné.

¹⁷⁶ Ministerstvo zahraničních věcí, článek Brazílie, Zdravotnictví – důležitá telefonní čísla [online]. [cit. 5. srpna 2016]. dostupné na internetové adrese http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/jizni_amerika/brazilie/cestovani/health_care.html

13. Odpovědnost za narušení dovolené

Dle ustanovení § 2543 odst. 1 Občanského zákoníku: „*Při porušení povinnosti, za níž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen, nebo podstatně zkrácen*“. Dle původních návrhů se nemělo jednat o „újmu z narušení dovolené“, ale o „ztrátu radosti z dovolené“. Pojišťovny si však prosadily změnu názvu tohoto institutu z důvodu, že se domnívaly, že ztráta radosti z dovolené by byl pojem širší, kdy radost z dovolené může zkazit například špatná nálada partnera.¹⁷⁷ Domnívám se však, že i přes mírně odlišný název tohoto institutu, jeho faktický obsah zůstane nezměněn. V zákoně také chybí definice pojmu „dovolená“. Nemyslím si však, že v praxi by toto mělo způsobovat větší výkladové problémy. Pokusím o vlastní definici tohoto pojmu – „dovolenou je zájezd, který má převážně odpočinkový charakter a jehož primárním cílem je oprostít se od stresu každodenního života“. Právo na náhradu za narušení dovolené tak nevznikne, pokud účelem zájezdu není dovolená, ale například účast na konferenci nebo služební cesta. Odpovědnost z narušení dovolené lze uplatňovat vedle odpovědnosti za vady zájezdu.

Ač se může na první pohled zdát, že se v našem právním řádu jedná o nový institut, kdy Starý občanský zákoník tento nárok výslovně neupravoval, opak je pravdou. Tento nárok šlo uplatňovat již za účinnosti Starého občanského zákoníku. Zdánlivě se zde setkáváme s retroaktivitou, kdy dle ustanovení § 3078 Občanského zákoníku se bude o újmě z narušení dovolené rozhodovat dle Občanského zákoníku, nebylo-li do účinnosti Občanského zákoníku o škodě rozhodnuto. Ve skutečnosti však bylo možné náhradu ztráty požadovat na základě judikatury.

Při krátké exkurzi do „staré“ právní úpravy (úpravy cestovní smlouvy dle Starého občanského zákoníku) zjistíme, že úprava cestovní smlouvy byla provedením Směrnice č. 90/314/EHS. Soudní dvůr Evropské unie přitom vyslovil právní názor, že čl. 5 směrnice zakládá nárok na náhradu nemateriální újmy.¹⁷⁸ V předkládaném případě

¹⁷⁷ Vyjádření poslance Bandy na jednání poslanecké sněmovny dne 25. 9. 2011 [online]. [cit. 30. června 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.psp.cz/eknih/2010ps/stenprot/025schuz/s025015.htm>

¹⁷⁸ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 12. března 2002, C-168/00, Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG

rodina Simona Leitnera zakoupila zájezd typu all inclusive do hotelového resortu v tureckém Side. V průběhu zájezdu začala Simona Leitner vykazovat příznaky salmonely. Rodiče se o ni museli starat až do konce zájezdu. Stejně příznaky salmonely vykazovali také ostatní hosté stejného hotelu. Po neúspěšném pokusu o reklamaci zájezdu byl nárok na náhradu újmy uplatněn u příslušného soudu. Soud přiznal pouze náhradu škody, týkající se fyzické újmy a bolesti způsobené infekcí. V otázce náhrady za narušení dovolené byla žaloba zamítnuta. Dle soudu je tato náhrada nemajetkovou újmou, a ta dle rakouského práva nemůže být nahrazena. Proti tomuto rozsudku se Simona Leitner odvolala. Odvolací soud následně předložil Soudnímu dvoru Evropské unie otázku, zda čl. 5 Směrnice č. 90/314/EHS zahrnuje rovněž povinnost k náhradě nemajetkové újmy. Soudní dvůr Evropské unie vyslovil, že čl. 5 Směrnice č. 90/314/EHS právo spotřebiteli na náhradu nemajetkové újmy zakládá. Pořadatelé zájezdu tak mají povinnost nahradit újmu, která byla způsobena neplněním, nebo nikoliv řádným plněním povinností dle smlouvy o zájezdu.

Odpovědnost pořadatele za narušení dovolené má jistě v právním řádu své opodstatněné místo. Zájezd povětšinou slouží jako doba, po kterou si zákazník odpočine od stresu, který zažívá v běžném životě. Netřeba zdůrazňovat, že zákazník si častokrát několik měsíců šetří, aby si mohl dopřát například týdenní dovolenou u moře. Zákazník očekává, že vše proběhne přesně podle slibu pořadatele a zákaznickových důvodných očekávání. Tato zvláštní odpovědnost pořadatele tedy slouží jako ochrana odpočinkového účelu dovolené. Neuplatní se tedy například u zájezdu, jejichž účelem prokazatelně není odpočinek zákazníka (např. školení, účast na konferenci).¹⁷⁹ Dle výkladu, podaného Komisí pro aplikaci nové civilní legislativy „*stejně tak nebudou cestovní kanceláře povinny hradit újmu vzniklou v důsledku mimořádných situací, které nemohly předpokládat (nepřízeň počasí, požár apod.)*“¹⁸⁰. Dle tohoto výkladu jsou tak připuštěny obecné liberační důvody. S tímto výkladem lze dle mého názoru souhlasit. Výše náhrady poté závisí čistě na úvaze soudu. V České republice v této problematice prozatím neexistuje rozsáhlá judikatura, o kterou by bylo možné se opřít, a na pomoc si

¹⁷⁹ Stránka 522 Důvodové zprávy

¹⁸⁰ Komise pro aplikaci nové civilní legislativy, *Náhrada újmy v novém občanském zákoníku* [online]. [cit. 3. února 2016]. s. 20. dostupné na internetové adrese http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/MS_brozura_nahrada_ujmy.pdf

soud nemůže vzít ani pomocné nástroje, jako je tomu u nároků z vadného plnění (tabulky náhrady škod vypracované mezinárodními organizacemi). Lze však souhlasit s výkladem Komise pro aplikaci nové civilní legislativy, že rozhodování o nárocích bude velmi individuální. *„Jinou výši náhrady tak bude mít zmaření třídenního zájezdu do Krkonoš pro jednu osobu než několikatýdenního zahraničního zájezdu, na který se celá rodina připravovala několik let.“*¹⁸¹

Předpokladem je porušení povinnosti pořadatele (případně třetích osob), vznik újmy a příčinná souvislost. Stejně rozhodoval Nejvyšší soud v rozsudku, který je již zmíněn v kapitole výše. Rozhodl, že *„pokud zajištěné ubytování neodpovídalo popisu uvedenému v katalogu (a ani v cestovní smlouvě) a žalovaná nezajistila na své náklady nápravu (klidné ubytování, jak deklarovala ve svém katalogu), vznikl žalobci nárok na vrácení rozdílu v ceně poskytovaných služeb (§ 852k odst. 3 obč. zák.), popř. - při splnění obecných předpokladů vzniku odpovědnosti žalované za škodu, tedy protiprávního úkonu žalované (poskytnutí nesprávných informací o charakteru ubytování), vzniku škody (ztráta požitku žalobce z dovolené) a příčinné souvislosti mezi vzniklou škodou a protiprávním úkonem žalované (kdyby žalovaná poskytla žalobci správné informace o poskytnutém ubytování, žalobce by nepřistoupil k uzavření cestovní smlouvy a nedošlo by ke ztrátě jeho požitku z dovolené, spočívající v nedostatku spánku z důvodu nadměrného nočního hluku) - nárok na náhradu škody z důvodu ztráty požitku z dovolené (§ 852i odst. 1 obč. zák.).“*¹⁸²

V nedávně době vyšel k této problematice další zajímavý judikát Nejvyššího soudu. V posuzovaném případě si žalobce u cestovní kanceláře zakoupil zájezd s pobytem u moře. Cena zájezdu zahrnovala rovněž příplatek za ubytování v pokojích s výhledem na moře (příplatek byl ve výši 490,- Kč za každou osobu - 1.960,- Kč celkem). Žalobci však pokoje s tímto výhledem poskytnuty nebyly. Žalobce se tak domáhal částky ve výši 1.960,- Kč, představující uhrazený příplatek za ubytování a „minimálního odškodnění“ ve výši 30 % z ceny zájezdu. Soudy prvního i druhého stupně spor uzavřely tak, že žalobce má pouze nárok na vrácení částky ve výši 1.960,- Kč, když

¹⁸¹ Komise pro aplikaci nové civilní legislativy, *Náhrada újmy v novém občanském zákoníku* [online]. [cit. 3. února 2016]. s. 20. dostupné na internetové adrese http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/MS_brozura_nahrada_ujmy.pdf

¹⁸² Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013

žalobce přijal jiný nabízený pokoj a žalobce ostatní „služby přijal a spotřeboval“. Nejvyšší soud rozsudky soudů prvního i druhého stupně zrušil a vrátil věc k dalšímu řízení. Přitom uzavřel, že právo z narušení dovolené je třeba aplikovat již dle úpravy Občanského zákoníku. K tomu však dodal, že: „*Toto právo nevzniká jako důsledek jakékoliv nepříjemnosti, která se stane v průběhu dovolené. Porušení povinnosti cestovní kanceláře musí dosáhnout takové intenzity, že je způsobilé objektivně znepríjemnit pobyt.*“¹⁸³ Toto rozhodnutí je dle mého názoru aplikovatelné i dle nové právní úpravy. Přináší přitom vodítko v tom, že ne každá nepříjemnost se dá pokládat za narušení dovolené. Cestovní kanceláře se tedy dle tohoto rozsudku nemusí obávat, že by snad byly povinny odškodňovat prakticky jakýkoliv rozmar zákazníkův. Ve stejném duchu hovoří také Směrnice č. 2302/2015, která v čl. 34 preambule stanoví, že náhrada by se měla vztahovat také na nehmotné škody, například na zkažený zážitek z pobytu nebo cesty v důsledku podstatných problémů při poskytování cestovních služeb.

13.1. Kdy má zákazník nárok na náhradu škody za narušení dovolené

Otázkou je, zda je možné uplatňovat vady zájezdu v případě, že k odjezdu zákazníka na zájezd nedojde. Zákazník může tento nárok uplatňovat „zejména v případech, kdy byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen“. Je otázkou, zda je možné například pod zmaření subsumovat skutečnost, že k dovolené ani nedošlo. Teoreticky tak můžeme rozlišovat dvě situace:

- 1) smlouva o zájezdu není zrušena, pořadatel zájezdu však slibovanou smlouvu nenaplní, když neposkytne služby, ke kterým se zavázal (smlouva bude fakticky i nadále existovat, pouze zájezd se reálně neuskuteční). Například se zákazník dostaví na letiště, ze kterého má dojít k odletu do místa pobytu, pořadatel ale dopravu na místo nezajistí. Smlouva o zájezdu je kontrakt konsensuální, nikoliv reálný. Právní vztah tedy vzniká okamžikem, kdy je smlouva uzavřena. Není třeba žádné reálné plnění. V takovém případě tedy smlouva o zájezdu trvá a nárok za narušení dovolené bude v tomto případě dle mého názoru možné uplatňovat. A to i vedle ostatních nároků, které za neplnění dle smlouvy zákazníkovi vzniknou.
- 2) zákazník se zájezdu neúčastní z důvodu, že smlouva o zájezdu byla zrušena.

¹⁸³ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 4. 2016, č. j. 33 Cdo 747/2015-111

Smyslem zákona je dle mého názoru nahradit zkažený požitek zákazníka, kdy se zájezdu účastní s touhou relaxovat a odpočinout si od všedních starostí. Zákazník se na dovolenou již v předstihu připravuje a dá se říci, že ač samotná dovolená začíná až okamžikem, kdy pořadatel zahájí plnění dle smlouvy o zájezdu, zákazníkovi výše uvedený stav relaxace a pohody může navodit již samotné očekávání blížící se dovolené. Domnívám se však, že v tomto případě zákazníkovi nárok na náhradu újmy z narušení dovolené nevzniká. Pojem narušení dovolené se dle mého názoru vztahuje až k okamžiku, kdy má být reálně započato s poskytováním služeb dle smlouvy o zájezdu, do té doby nemůže být toto plnění narušeno. Rovněž dle ustanovení § 2535 odst. 1 Občanského zákoníku: „Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.“. Dle tohoto ustanovení tedy vznikají zákazníkovi při zrušení zájezdu ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením pouze dva nároky: (i) nárok na penále ve výši 10 % a (ii) může vzniknout nárok na náhradu škody, přičemž škoda je pouze újma na jmění¹⁸⁴, nikoliv nemateriální újma. V praxi jsem se však v posuzovaném případě již setkal s rozporuplným přístupem soudců (nutno podotknout, že se prozatím jednalo o soud prvního stupně). Zákazníci (manželé) měli zakoupen zájezd, který těsně před jeho absolvováním pořadatel zrušil. Zákazníci poté (každý samostatně a soud jejich řízení nespojil do jednoho) zažalovali pořadatele rovněž o náhradu za narušení dovolené. A ač se v daném případě jednalo o soudce stejného soudu, jedna žaloba byla úspěšná, zatímco druhá byla zamítnuta. De lege ferenda bych jistě doporučil danou otázku v zákoně upravit tak, že například nárok na újmu za narušení dovolené nevzniká v případě, kdy bude zájezd zrušen před zahájením poskytování služeb dle smlouvy.

¹⁸⁴ § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku

14. Odpovědnost za újmu na zdraví

Dalším z možných nároků zákazníka, vyplývajícím z obecné odpovědnosti pořadatele, je odpovědnost za újmu na zdraví zákazníka (případně na jiných přirozených právech zákazníka).¹⁸⁵ Jak již bylo v této práci zmíněno, pořadatel odpovídá za plnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, že služby fakticky poskytují třetí osoby, odlišné od pořadatele. Na tomto místě lze zopakovat rozhodnutí Nejvyššího soudu, který posuzoval případ, kdy byl zákazník těžce zraněn při havárii autobusu na výletě, který pro pořadatele zajišťovala třetí osoba. Nejvyšší soud přitom rozhodl, že pořadatel odpovídá i za újmu na zdraví utrpěnou v důsledku vadně poskytnuté služby touto třetí osobou.¹⁸⁶

Nejvyšší soud se také zabýval otázkou, zda je na uplatnění újmy na zdraví stejná lhůta k uplatnění, jako je u odpovědnosti za vady zájezdu. Žalobkyně během zájezdu absolvovala fakultativní výlet, při tomto utrpěla škodu na zdraví (dle názvosloví Občanského zákoníku „nemajetkovou újmu“). Pořadatel zájezdu namítal, že škoda nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění vad zájezdu. Nejvyšší soud rozhodl, že tato lhůta se na újmu na zdraví nevztahuje, když uzavřel, že „prekluzivní lhůta se vztahuje na uplatnění práv z odpovědnosti za vady, nikoli také na mimosmluvní odpovědnost za škodu.“¹⁸⁷ Uvedené rozhodnutí se dá vztáhnout rovněž na smlouvu o zájezdu. Občanský zákoník již lhůtu k uplatnění vad sice nestanoví jako prekluzivní, ale jako promlčecí, nicméně rozhodnutí, že se tato lhůta nevztahuje na mimosmluvní odpovědnost, je ovšem stále uplatnitelné.

¹⁸⁵ § 2956 a následující Občanského zákoníku

¹⁸⁶ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2008, sp. zn. 25 Cdo 4489/2007

¹⁸⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 7. 2012, sp. zn. 25 Cdo 271/2012

15. Odpovědnost na vnesených věcech

Pokud je součástí zájezdu rovněž ubytování, zákazník pochopitelně ve většině případů nevyráží pouze v oblečení, které má na sobě, ale má s sebou sbaleno spoustu dalších věcí, které může využít. Může se jednat o oblečení, mobily, hotovost... České cestovní kanceláře zákazníka často upozorňují, ať si cennosti raději uschová do trezoru. Varování, že má zákazník ukládat cennosti do trezoru, nalezneme například ve VOP Fischer.¹⁸⁸ Kdo však odpovídá za vnesené věci, pokud jsou zákazníkovi odcizeny? Tato otázka již byla řečena také Nejvyšším soudem. Zákazník uzavřel s cestovní kanceláří FIRO-tour, a.s. smlouvu o zájezdu, jejíž součástí bylo ubytování v hotelu v Tunisku. Během pobytu mu však byly z hotelového pokoje odcizeny věci v celkové hodnotě 67.235,- Kč. Obvodní soud pro Prahu 1 rozhodl, že škodu má zákazníkovi uhradit cestovní kancelář, která je v závazkovém vztahu k zákazníkovi, a poté může případně uplatnit regresní nárok vůči provozovateli hotelu. Soud přitom dodal, že věci nemusely být uchovány v trezoru, neboť šlo o „běžnou součást prázdninového vybavení“.

Po odvolání žalované Městský soud v Praze rozsudek zrušil. Žalobce tak podal ve věci dovolání. Dle Nejvyššího soudu za porušení závazku z cestovní smlouvy odpovídá cestovní kancelář bez ohledu na to, zda tyto závazky plní cestovní kancelář nebo jiní dodavatelé. Z vymezení předmětu cestovní smlouvy přitom vyplývá, že ubytování, doprava a stravování jsou zajišťovány třetími subjekty na základě smlouvy mezi nimi a cestovní kanceláří. Vadné plnění těchto služeb je tak třeba přičítat cestovní kanceláři. Samotná úprava cestovní smlouvy neupravuje zvláštní úpravu ubytování, ta je ponechána na obecné úpravě, dle které má poskytovatel ubytování odpovědnost za škodu způsobenou na vnesených věcech. „*Jestliže tedy v posuzovaném případě poskytla ubytovací služby prostřednictvím svého subdodavatele cestovní kancelář, s níž uzavřel žalobce cestovní smlouvu, pak i s ohledem na ustanovení § 852i odst. 1 obč. zák. i výkladu Směrnice Evropské unie č. 90/314/EHS odpovídá cestovní kancelář za škodu způsobenou na věcech vnesených zákazníkem do hotelového pokoje v době konání zájezdu podle § 433 odst. 1 obč. zák. Není tedy rozhodné, že ubytovací služby poskytla fakticky třetí osoba (zde provozovatel hotelu v Tunisku), ale skutečnost, že zákazník uzavřel cestovní smlouvu s cestovní kanceláří, jejíž součástí je ubytování.*“¹⁸⁹

¹⁸⁸ Článek „Šperky a trezory“ v části Důležité informace ve VOP Fischer

¹⁸⁹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2016, sp. zn. 25 Cdo 3283/2014

Toto rozhodnutí je dle mého názoru použitelné i dle nové právní úpravy. V rozsudku není vyloženě zmíněno, jaké věci v celkové hodnotě 67.235,- Kč byly zákazníkovi odcizeny, nicméně dle mého názoru bude možné odkázat na skutečnost, že zákazník neměl věci uschovány na místě k tomu určeném (v trezoru), a odpovědnost pořadatele tak bude dosahovat nižších částek. Cestovní kancelář Fischer se například snaží své odpovědnosti zprostit ustanovením, že „za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost.“¹⁹⁰ S ohledem na výše uvedené je však, dle mého názoru, zřejmé, že toto ustanovení je bez právního významu.

¹⁹⁰ Článek „Šperky a trezory“ v části Důležité informace ve VOP Fischer

16. Ostatní druhy nároků zákazníka

Další škodou, která může vzniknout, je také například škoda na majetku. Škoda na majetku je jednou z typických škod, která se nevyhýbá ani zájezdům. V případě, že například v průběhu přepravy vypadne z autobusu zavazadlo zákazníka, které se poškodí, zodpovídá za toto poškození pořadatel.

Výše jsem se zabýval odpovědností pořadatele z titulu smlouvy o zájezdu. V průběhu plnění služeb však mohou zákazníkovi vzniknout nároky také vůči třetím osobám z titulu zákaznickova vztahu k těmto třetím osobám (vznikají během zájezdu, ale ne z právního důvodu, kterým je smlouva o zájezdu). Běžnou součástí zájezdu bývá letecká přeprava, proto jako příklad nároku zákazníka vůči třetím osobám lze uvést rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie, týkající se právě nároků při letecké dopravě. Soudní dvůr Evropské unie posuzoval slučitelnost článku 6 nařízení ES č. 261/2004 s Montrealskou úmluvou. Soudní dvůr Evropské unie konstatoval, že existují dva druhy škod. První druh je totožný téměř pro všechny cestující, její náhrada má většinou formu standardizované a okamžité pomoci všem dotčeným osobám. Může mít například formu poskytnutí stravy, ubytování nebo možnosti telefonních hovorů. Vedle toho však může vzniknout cestujícím druhý druh škody, kterou je individuální újma jednotlivých cestujících. Tato újma vzniká v závislosti na důvodu jejich cesty. Musí být posuzována případ od případu a v důsledku toho tedy může být nahrazena pouze a posteriori a individuálně. Tato standardizovaná a okamžitá opatření nebrání tomu, že pokud cestujícím způsobí totéž zpoždění letu i jiný nárok na náhradu škody, aby se cestující domáhali i tohoto nároku.¹⁹¹

Ač nebyl posuzován soulad Montrealské úmluvy (která upravuje mimo jiné odpovědnost při letecké dopravě) přímo se Směrnicí č. 90/314/EHS, je dle mého názoru analogicky použitelný i na tento souběh. V případě, že má například přípojný let na dovolenou zpoždění a zákazník o několik hodin déle čeká na odlet do konečné destinace pobytu, má jistě nárok na poskytnutí občerstvení a případně i ubytování dle Montrealské úmluvy. Toto plnění přitom nebude poskytovat pořadatel, není-li zároveň tím, kdo dopravu přímo sám fakticky zajišťuje. Proti pořadateli však zákazník ve vztahu k zájezdu může uplatňovat odpovědnost za vady (například, že z důvodu přespání na

¹⁹¹ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 10. ledna 2006, C-344/04, International Air Transport Association v. Department for transport

letišti byla dovolená zkrácena) a rovněž může případně uplatnit újmu z narušení dovolené (dlouhý pobyt na letišti jistě v mnoha případech dovolenou nemalou měrou naruší).

Výše uváděný případ je pouze jednou z možností, jaká další škoda může vzniknout, a ilustrací toho, že problematika a rozsah možných nároků jsou velmi široké. Uvést takto veškeré nároky by bylo velmi obtížné, jejich úprava je také velmi roztráštěná.

17. Pomoc v nesnázích

Specifickou povinností pořadatele je dle ustanovení § 2541 Občanského zákoníku povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákon blíže nekonkretizuje, co je myšleno touto pomocí, ani o jaké nesnáze (hlavně v jaké intenzitě) se má jednat. Tento institut je definován pouze větou: „*Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.*“¹⁹²

Dle Směrnice č. 90/314EHS je pořadatel povinen poskytnout pomoc v nesnázích, pokud „*tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné*“ nebo „*tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, jak je vymezena v čl. 4 odst. 6 druhém pododstavci bodu ii), nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat.*“¹⁹³

Důvodová zpráva nám k tomuto ustanovení sděluje, že „*rozsah a intenzita pomoci v nesnázích se odvíjí od toho, k čemu pořadatele zavazuje smlouva (...) nezahrnuje-li smlouva povinnost pořadatele zajistit cestujícím dopravu zpět, pak pořadateli nevznikne automaticky povinnost cestujícího repatriovat, ani ocitne-li se v nesnázích.*“¹⁹⁴ Rozsah pomoci tak může mít podobu jak repatriace, tak například dopravy na místo odjezdu, ubytování nebo zajištění stravy. Pořadatel je pak povinen poskytnout zákazníkovi pomoc, i když se dostal do nesnází vlastním zaviněním (ztráta letenky, nehoda po cestě automobilem), postačí pouze objektivní skutečnost existence nesnází.¹⁹⁵

Případ týkající se pomoci v nouzi rozhodoval Nejvyšší soud ve věci pobytového zájezdu do Řecka. Po příletu v místě pobytu nastal požár a žalobci museli strávit čas, než oheň vyhasl, v loďce na moři. Delegát jim poté dal pokyn k návratu do destinace za situace, že v celé oblasti stále nebyl oheň uhašen, všude byl dým a nefungovala elektřina. Následně žalobci získali od české ambasády informaci, že v oblasti je stav kritický a ambasáda jim návrat nedoporučuje. Návrat tedy žalobci odmítli a na vlastní náklady se vydali zpět domů do vlasti. Soud uzavřel, že „*doporučení, aby se žalobci s dítětem*

¹⁹² § 2541 Občanského zákoníku

¹⁹³ Odstavec 2 Směrnice č. 90/314/EHS

¹⁹⁴ Strana 520 a 521 Důvodové zprávy

¹⁹⁵ ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3, ze strany 34

vrátili do hotelu a využili nabízených výletů nepředstavovalo poskytnutí rychlé pomoci v nastalých nesnázích ve smyslu § 852k odst. 1 obč. zák. Nebyla-li žalovaná schopna zajistit žalobcům služby stejné kvality, k jejichž plnění se ve smlouvě zavázala, byla povinna zajistit jim služby nižší kvality a uhradit zároveň rozdíl v ceně (§ 852k odst. 3 obč. zák.). Protože žalobci opatření nabídnutá žalovanou nepřijali, vznikl jim podle § 852k odst. 4 obč. zák. nárok na vrácení rozdílu v ceně mezi službami zaplacenými a žalovanou fakticky poskytnutými a na zajištění dopravy zpět na místo odjezdu.“¹⁹⁶

Jak je již zmíněno, pomoc v nesnázích je vtělena do Občanského zákoníku poměrně úsporně. Částečně tento institut rozšiřuje Směrnice č. 2302/2015, která stanoví, že pomoc je pořadatel povinen vedle nevyhnutelných a mimořádných okolností poskytnout také v obtížích, a to zejména podáním náležité informace o konzulárních orgánech, místní pomoci, zdravotnických službách, zprostředkováním komunikace na dálku, případně pomoci s nalezením náhradní dopravy. Ač pojem „obtíže“ není ve směrnici nijak blíže definován, jeho výklad by však dle mého názoru neměl v praxi přinést větší problémy. Tento pojem by měl zahrnovat nesnáze zákazníka, jako je například ztracený pas nebo nemoc. Pomoc je přitom povinen pořadatel poskytnout, i pokud si obtíže způsobil cestující úmyslně. V tomto případě však za to může účtovat poplatek, který nesmí přesáhnout jeho skutečně vynaložené náklady.¹⁹⁷

I přes rozšíření, které přinesla směrnice, však dle mého názoru stále v tomto institutu zbývá spousta nejasných míst, a nezbude tedy, než aby přesná pravidla určil až soudní výklad.

¹⁹⁶ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 25. 9. 2012, sp. zn. 33 Cdo 4661/2010

¹⁹⁷ Článek 16 Směrnice č. 2302/2015

18. Aktivní legitimace pro uplatnění nároků ze smlouvy o zájezdu

Pro uplatnění odpovědnosti ze smlouvy o zájezdu (a jejich případné přiznání rozhodnutím soudu) je nezbytné mít správně určeno, kdo je k jejich uplatnění aktivně a pasivně legitimován. Pokud žalobce není aktivně legitimován, případně zažaluje subjekt, který není legitimován pasivně, bude to mít za následek neúspěch ve věci.

Určení aktivní legitimace se může na první pohled zdát poměrně snadné. Zájezdu se účastní zákazník, a tedy ten by měl být legitimován aktivně. Rovněž z dikce ustanovení „*pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy*“,¹⁹⁸ případně „*při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi*“¹⁹⁹ je zřejmé, že tyto nároky může uplatňovat pouze zákazník.

Jak je to však u smluv, kdy zákazníkem není věřitel ze smlouvy (smlouva je uzavřena ve prospěch třetí osoby)? I v takovém případě je k uplatňování nároků z porušení povinností pořadatele zákazník oprávněn. Nejvyšší soud judikoval v záležitosti týkající se aktivní legitimace u smlouvy ve prospěch třetího, že „*k naplnění uvedeného předpokladu postačuje, že je prokázáno, že příslušný subjekt (škůdce) sice porušil povinnost ze smlouvy, kterou uzavřel s jinou osobou než s poškozeným, že se však závazek, k jehož porušení došlo, poškozeného týkal (zejména že šlo o ujednání, které sloužilo k ochraně poškozeného). Takovému závěru přitom není na překážku ani skutečnost, že smlouva, z níž porušení závazku vzešlo, nebyla (typově či z obsahového hlediska) smlouvou ve prospěch třetí osoby (smlouvou ve prospěch poškozeného). Jinak řečeno, podstatné je, že byla porušena právní povinnost, která (byť prostřednictvím smluvního ujednání jiných osob) sloužila k ochraně subjektivních práv poškozeného.*“²⁰⁰ Požadovat, aby bylo ze smlouvy o zájezdu plněno, má však právo vedle zákazníka, pokud je osobou odlišnou od věřitele, také věřitel.²⁰¹

¹⁹⁸ § 2542 Občanského zákoníku

¹⁹⁹ § 2543 Občanského zákoníku

²⁰⁰ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 3. 2003, sp. zn. 29 Cdo 3024/2000

²⁰¹ § 1767 Občanského zákoníku

19. Pasivní legitimace při uplatnění nároků ze smlouvy o zájezdu

U pasivní legitimace u smlouvy o zájezdu je určení pasivně legitimovaného o poznání jednodušší, než je tomu v případě legitimace aktivní. Při porušení smlouvy je vždy pasivně legitimován pořadatel. Pořadatel je pasivně legitimován i v případě, že v rámci zájezdu zajišťovaly služby cestovního ruchu jiné osoby. V tomto případě však Směrnice č. 2302/2015 členským státům ukládá povinnost zajistit, aby v případě povinnosti pořadatele zaplatit zákazníkovi náhradu, poskytnout slevu nebo splnit jinou povinnost, mohl pořadatel požadovat náhradu od této třetí osoby, pokud ke vzniku události přispěla.²⁰²

Při uplatňování nároků je však třeba důsledně rozlišovat mezi povinnostmi vyplývajícími z cestovní smlouvy a povinnostmi nad rámec cestovní smlouvy. Příkladem mohu uvést případ, o kterém rozhodoval Nejvyšší soud. Žalobce uzavřel s první cestovní kanceláří prostřednictvím druhé cestovní kanceláře cestovní smlouvu. Cílovou destinací bylo Thajsko, kam bylo třeba ke vstupu vízum. Žalobce se tedy informoval u druhé cestovní kanceláře na informace ohledně obstarání víza, kdy mu tato kancelář odpověděla, že vízum je možné si obstarat až po příletu na letišti v Thajsku. Tato informace se však ukázala jako chybná a žalobce na letišti vízum neobdržel. Soud v tomto případě dovodil, že: *„První žalovaná cestovní kancelář byla sice organizátorem a poskytovatelem zájezdu, avšak tuto informaci, jdoucí nad rámec informačních povinností poskytovatele zájezdu (cestovních služeb) sama nepodala, a nemůže proto jít z její strany o porušení právní povinnosti, které by bylo jednou z podmínek její odpovědnosti za škodu. Nejedná se totiž o případ, kdy cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu, poskytovaných v rámci zájezdu (§ 852i odst. 1 ObčZ), neboť nesprávná informace o vízové povinnosti totiž není vadným plněním závazku z cestovní smlouvy ve smyslu tohoto ustanovení, nýbrž odlišným případem porušení právní povinnosti, s nímž zákon odpovědnost cestovní kanceláře za počínání jiných subjektů nespojuje.“*²⁰³

Na pasivní legitimaci máme poměrně velké množství rozhodnutí. Například ohledně

²⁰² Článek 22 Směrnice č. 2302/2015

²⁰³ Rozsudek Nejvyššího soud ze dne 30. 1. 2013, sp. zn. 25 Cdo 2496/2012

fakultativních výletů Nejvyšší soud uvedl, že pokud z cestovní smlouvy vyplýval závazek pořadatele na žádost zákazníka zajistit určité fakultativní výlety v místě pobytu, předem uvedené v katalogu pořadatele, pořadatel poté odpovídá také za škodu na tomto výletu zákazníkovi způsobenou.²⁰⁴

V otázce pasivní legitimace rozhodoval Nejvyšší soud také za situace, že během cesty z místa pobytu se stane nehoda, při které zákazník zemře. Přitom uzavřel, že: *„Pokud byl v dané věci dovozen zásah do práva na soukromí (konkrétně do práva na rodinný život) žalobců, pak bylo třeba uvážit okolnost, že porušení cestovní smlouvy (objektivně), spočívající ve faktickém nezajištění bezpečného návratu účastníků zájezdu, což se mimo jiné projevílo smrtí rodinných příslušníků žalobců, a tím i zásahem do práva na ochranu jejich osobnosti, projevovaného právem na soukromí (rodinný život), je třeba přičítat cestovní kanceláři.“*²⁰⁵

V jiném případě se Ústavní soud zabýval otázkou, kdy zájezd jedné cestovní kanceláře nabízel jiná cestovní kancelář prostřednictvím svého katalogu. Zákazníci (vedlejší účastníci řízení) za pasivně legitimovanou k náhradě škody považovali cestovní kancelář, v jejímž katalogu se předmětný zájezd nabízel. Tvrdili přitom, *„že logo společnosti P. na přihlášce chápali jako propagaci, a že je nezajímalo, kdo u daného zájezdu zajišťuje dopravu, ubytování a stravování.“*²⁰⁶ Ústavní soud k tomuto připomněl zásadu, že právo patří bdělým, a uzavřel, že má-li zákazník nejasnosti vzhledem k formulaci smlouvy, je na něm, aby tyto nejasnosti odstranil. Tento případ byl rozhodován ještě dle právní úpravy před zavedením cestovní smlouvy do Starého občanského zákoníku. Bez znalosti přesného znění smlouvy si nelze učinit názor na to, zda bude tento názor Ústavního soudu využitelný i podle Občanského zákoníku. Ten přiznává práva spotřebiteli, respektive vykládá ustanovení ve prospěch smluvní strany, která tyto do smlouvy nenavrhlá nad rámec právní ochrany dle Starého občanského zákoníku.

²⁰⁴ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2008, sp. zn. 25 Cdo 4489/2007

²⁰⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 1. 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006

²⁰⁶ Nález Ústavního soudu ze dne 19. 1. 2005, sp. zn. II. ÚS 402/02

Závěr

Jako cíl své práce jsem stanovil analyzování náležitostí smlouvy o zájezdu dle platné legislativy a analyzování práv zákazníka, která mu mohou vůči pořadateli vzniknout. Tento cíl pokládám za splněný. Úvodem této práce jsem rozebral náležitosti smlouvy o zájezdu a ochranu zákazníka při jejím uzavírání. Posléze jsem analyzoval nároky zákazníka, pokud není plněno řádně dle smlouvy. Tyto nároky jsem posoudil jak z hlediska obecné odpovědnosti pořadatele, tak z hlediska odpovědnosti plynoucí z tohoto smluvního typu.

Ač se na první pohled může zdát, že smlouva o zájezdu, jakož i práva a povinnosti z ní plynoucí, je upravena relativně komplexně (v Občanském zákoníku je jí věnováno téměř 40 ustanovení), je zde stále spousta sporných otázek, které doposud nejsou řešeny ani výkladem, a tedy stále mohou být velkým předmětem nejistoty. Nepopiratelnou výhodou je alespoň skutečnost, že úprava zájezdu je prakticky beze změn převzata ze Starého občanského zákoníku a judikatura, která se na něj vztahovala, je tak prakticky celá aplikovatelná také dle Občanského zákoníku.

Co se týká odpovědnosti pořadatele ze smlouvy o zájezdu vyplývající, ta je velmi roztržštěná a velmi široká, kdy zákazník může uplatňovat jak zvláštní druhy odpovědnosti dle speciálních ustanovení Občanského zákoníku, tak na zájezd dopadající obecná ustanovení o odpovědnosti. Jedna událost rovněž může znamenat pro zákazníka právo uplatňovat několik druhů odpovědnosti vedle sebe. V praxi však žalobci, patrně z neznalosti, častokrát neuplatňují všechna práva, která by uplatňovat mohli.

Jeden z použitých pramenů při psaní této práce měl být výklad cestovních kanceláří k vybraným bodům. Tento záměr se ukázal být daleko obtížnějším, než se na první pohled zdálo. Cestovní kanceláře na dotazy častokrát vůbec nereagovaly, případně odepsaly, že dotaz předávají k zodpovězení „právnímu odboru“, a pokud přišla odpověď, bylo to až po několika měsících po opakovaných urgencích. V práci jsem byl tedy nucen vycházet převážně z jejich všeobecných obchodních podmínek. Při tomto postupu jsem došel k závěru, že většina částí všeobecných obchodních podmínek jsou prakticky pouze překopírovaná ustanovení Občanského zákoníku a posuzované cestovní kanceláře se v právech a povinnostech vůči zákazníkům až na drobnosti neodlišují. Skutečnost, že cestovní kanceláře na dotazy, týkající se jejich všeobecných obchodních podmínek, nereagovaly, případně odpovídaly s velkým časovým zpožděním, mě velmi překvapila.

Kdybych byl zákazníkem, který má zájem o zájezd „last minute“ a chtěl bych si vyjasnit smluvní podmínky, situace by pro mě jistě nebyla komfortní. Toto podle mě ukazuje na skutečnost, že ani cestovní kanceláře, ač profesionálové, kteří mají disponovat daleko přesnějšími a aktuálnějšími informacemi než zákazník, se stále ještě v úpravě smlouvy o zájezdu plně neorientovaly.

Seznam zkratk

Důvodová zpráva – důvodová zpráva k Občanskému zákoníku

Návrh směrnice č. 2302/2015 – Návrh SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

ŘÍM I – Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I)

ŘÍM II – Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II)

Směrnice č. 2302/2015 – Směrnice evropského parlamentu a rady 2015/2302 o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS

Směrnice č. 90/314/EHS – směrnice Rady č. 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy

Sněmovní tisk 276/0 – Sněmovní tisk 276/0, část č. 1/6, Novela zákona o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu – EU

Sněmovní tisk 276/2 – Sněmovní tisk 276/2, část č. 1/2, usnesení HV k tisku 276/0

Starý občanský zákoník – zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník

VOP Čedok – všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. [online]. [cit. 15. května 2017]. dostupné na internetové adrese <https://www.cedok.cz/Public/cedok/docs/smluvni-podminky/VSP-18-02-2016.pdf>

VOP Exim tours – Všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře EXIM TOURS a.s. platné od 28. 11. 2014

VOP Fischer – Podmínky pro cestující, cestovní kancelář Fisher pro zájezdy z katalogu letní dovolená u moře 2016

VOP SA – Všeobecné obchodní podmínky společnosti STUDENT AGENCY k.s. platné ode dne 19. 12. 2014

Zákon o cenách – zákon č. 526/1990 Sb, zákon o cenách

Zákon o cestovním ruchu – zákon č. 159/1999 Sb. Zákon o některých podmínkách

podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon o ochraně spotřebitele – zákon č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon o zdravotních službách – zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Živnostenský zákon – zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů

Seznam použité literatury a pramenů

Právní předpisy

zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 159/1999 Sb. Zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů

směrnice Rady č. 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy

směrnice evropského parlamentu a rady o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS

zákon č. 526/1990 Sb, zákon o cenách, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 341/2015 Sb., zákon, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS

nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I)

nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II)

zákon č. 211/2000 Sb., zákon o Státním fondu rozvoje bydlení a o změně zákona č. 171/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky ve věcech převodů majetku státu na jiné osoby a o Fondu národního majetku České republiky, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů

Důvodové zprávy

důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

důvodová zpráva ke směrnici Evropského parlamentu č. 2302/2015

důvodová zpráva k novele Zákona o některých cestovním ruchu [online]. [cit. 10. srpna 2017]. dostupné na internetové adrese www.komora.cz/download.aspx?dontparse=true&FileID=21540

Literatura

Komentáře k zákonům

HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)* [online], 1. vydání, 2014 [cit. 23. srpna 2015], s. 983. dostupný na internetové adrese [https://www.beck-online.cz/bo/document-](https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjsl44dsx3qmyzdknby)

[view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjsl44dsx3qmyzdknby](https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgrpwk5tlgiyc443cl4zdamjsl44dsx3qmyzdknby)

ŠVESTKA, Jiří a Jan DVOŘÁK. *Občanský zákoník: komentář. Svazek VI.* 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s. 2014. s. 1516. ISBN 978-80-7478-630-3

ELIÁŠ, Karel. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem.* 1. vydání. Ostrava: Sagit, a.s. 2012. s. 1119. ISBN 978-80-7208-922-2

Monografie

Asociace cestovních kanceláří České republiky, *Ne X Oprávněné podnikání v cestovním ruchu* [online]. publikováno dne 10. 2. 2010 [cit. 26. března 2016]. s. 16. dostupné na internetové adrese <http://www.mmr.cz/getmedia/d45d7c51-6ec8-4b54-9d2b-5c36a6810be1/I-dil-NE-X-Opravnene-podnikani-v-cestovnim-ruch.pdf?ext=.pdf>

BĚLOHLÁVEK, Alexander J. *Nový občanský zákoník: srovnání dosavadní a nové občanskoprávní úpravy včetně předpisů souvisejících.* Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 2012. s. 830. ISBN 978-80-7380-413-8

DVOŘÁK, Jan; ŠVESTKA, Jiří; ZUKLÍNOVÁ, Michaela. *Občanské právo hmotné I -*

Díl první: Obecná část [online]. [cit. 18. července 2016]. Praha: Wolters Kluwer, a.s. dostupné na internetové adrese https://books.google.cz/books?id=8_ZzCQAAQBAJ&pg=PT289&lpg=PT289&dq=ob%C4%8Danskopr%C3%A1vn%C3%AD+odpov%C4%9Bdnost+literatura&source=bl&ots=xNe_-_TrFV&sig=GzsK2HK9afc3UYko-DE7Ym_tz7I&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwjG58D8vfzNAhVCWRQKHcszCV4Q6AEIPDAF#v=onepage&q=ob%C4%8Danskopr%C3%A1vn%C3%AD%20odpov%C4%9Bdnost%20literatura&f=false

DOLEŽALOVÁ, Martina a Stanislava PACHROVÁ. *Praktické dopady novely zákona č. 159/1999 na činnost cestovních kanceláří* [online]. 2016 [cit. 20. února 2017]. ze strany 80, dostupné na internetové adrese <http://www.prf.cuni.cz/res/dwe-files/1404053873.pdf>

HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 2015. s. 508. ISBN 978-80-7400-267-0

Komise pro aplikaci nové civilní legislativy, *Náhrada újmy v novém občanském zákoníku* [online]. [cit. 3. února 2016]. s. 20. dostupné na internetové adrese http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/MS_brozura_nahrada_ujmy.pdf

LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch: teoretická a právní východiska*. 1. vydání. IDEA SERVIS. 2015. s. 249. ISBN 978-80-85970-86-9

PALATKOVÁ, Monika. *Management cestovních kanceláří a agentur*. 2013, s. 217. ISBN 97880247375152014

PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vydání. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013. s. 224. ISBN 978-80-7452-032-7

Časopisecké články

BADÚROVÁ, Monika. Zájezd jako stěžejní právní pojem v podnikání v cestovním ruchu. *Bulletin advokacie*, 2008, č. 6, s. 38-40, Praha: Česká advokátní komora v Praze. ISSN 1210-6348

PETRÁŠ, René. Nová smlouva o zájezdu? *Rekodifikace & praxe*, 2014, č. 7, s. 7, Praha: Wolters Kluwer ČR. ISSN 1805-6822

VLASÁK, Michal. Odpovědnost cestovní kanceláře za škodu. *Právní fórum: český právnícký měsíčník*, 2012, č. 11, s. 55. Praha: ASPI Publishing. ISSN 1214-7966

HÁSOVÁ, Jiřina. Ochrana proti úpadku v cestovním ruchu. *Obchodní právo: časopis*

Soudní rozhodnutí

Rozhodnutí krajských soudů a Městského soudu v Praze

Rozsudek Krajského soudu v Plzni ze dne 30. 10. 1996, sp. zn. 15 Co 625/96

Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28. 3. 2014, č. j. 51 Co 38/2014 - 165

Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 20. 11. 2014, č. j. 23 Co 302/2014 - 252

Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 17. 12. 2003, č. j. 21 Co 450/2003-82

Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8. 2010, č. j. 1 As 46/2010 – 79

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 7. 2010, č. j. 7 As 27/2010 – 66

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 9. 12. 2010, č. j. 1 As 101/2010 - 82

Rozsudek Nejvyššího správního soudu 2. 4. 2015, č. j. 7 As 243/2014 - 22

Rozhodnutí Nejvyššího soudu

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 7. 2013, sp. zn. 33 Cdo 670/2012

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 7. 2012, sp. zn. 25 Cdo 271/2012

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2008, sp. zn. 25 Cdo 4489/2007

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 1. 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 25. 9. 2012, sp. zn. 33 Cdo 4661/2010

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 28. 3. 2007, sp. zn. 26 Cdo 477/2005

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 3. 2003, sp. zn. 29 Odo 379/2001

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 4. 2016, č. j. 33 Cdo 747/2015-111

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2005, sp. zn. 29 Odo 402/2004

Rozsudek Nejvyššího soud ze dne 30. 1. 2013, sp. zn. 25 Cdo 2496/2012

Rozsudek Nejvyššího soud ze dne 28. 7. 2009, sp. zn. 25 Cdo 1394/2007

Rozsudek Nejvyššího soud ze dne 25. 3. 2003, sp. zn. 29 Cdo 3024/2000
Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 3. 5. 2016, sp. zn. 23 Cdo 2221/2015
Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2016, sp. zn. 25 Cdo 3283/2014
Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007

Rozhodnutí Ústavního soudu

Usnesení Ústavního soudu ze dne 19. 5. 2011, sp. zn. I. ÚS 1307/11
Nález Ústavního soudu ze dne 19. 1. 2005, sp. zn. II. ÚS 402/02
Usnesení Ústavního soudu ze dne 30. 7. 2014, sp. zn. I. ÚS 2334/14
Usnesení Ústavního soudu ze dne 9. 6. 2011, sp. zn. III. ÚS 1445/11
Nález Ústavního soudu ze dne 16. 2. 2016 sp. zn. IV. ÚS 3122/15
Usnesení Ústavního soudu ze dne 1. 7. 2004, sp. zn. III. ÚS 318/04
Usnesení Ústavního soudu ze dne 26. 2. 1998 sp. zn. II. ÚS 249/97
Nález Ústavního soudu ze dne 16. 7. 2015, sp. zn. III. ÚS 1996/13
Usnesení Ústavního soudu ze dne 23. 2. 2016, sp. zn. III. ÚS 3939/14
Nález Ústavního soudu ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11

Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie

Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 30. dubna 2002 Club-Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido
Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 7. prosince 2010, C – 585/08, Peter Pammer proti Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG
Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. února 1999, C-237/97, ve věci AFS Intercultural Programs Finland ry
Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 10. března 2005, C-336/03, ve věci easyCar (UK) Ltd. proti Office of Fair Trading
Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 11. května 2011, C-32/10, ve věci Tony Georgiev Semerdzhiev proti Del-Pi-Krasimira Mancheva
Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 16. února 2012, ve věci Blödel-Pawlik C-134/11
Rozsudek Soudního dvora Evropské unie C - 140/97, Walter Rechberger, Renate

Greindl, Hermann Hofmeister and Others v Republik Österreich, ze dne 15. 6. 1999
Rozsudek Soudního dvora Evropské unie C-168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG ze dne 12. března 2002
Rozsudek Soudního dvora Evropské unie C-344/04, International Air Transport Association v. Department for transport ze dne 10. ledna 2006

Ostatní prameny a zdroje

International Travel Quality Standard (ITQ) [online]. [cit. 15. května 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.vtt.cz/upload/images/sezona-2015/pdf-2015/t-itq-1505-cz.pdf>

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. [online]. [cit. 15. května 2017]. dostupné na internetové adrese <https://www.cedok.cz/Public/cedok/docs/smluvni-podminky/VSP-18-02-2016.pdf>

Všeobecné obchodní podmínky společnosti STUDENT AGENCY k.s. platné ode dne 19. 12. 2014

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře EXIM TOURS a.s. platné od 28. 11. 2014

Podmínky pro cestující, cestovní kancelář Fisher pro zájezdy z katalogu letní dovolená u moře 2016

Vyjádření poslance Bendy na jednání poslanecké sněmovny dne 25. 9. 2011 [online]. [cit. 30. června 2017]. dostupné internetové adrese <http://www.psp.cz/eknih/2010ps/stenprot/025schuz/s025015.htm>

Informace získaná emailem od informačního centra Ministerstva pro místní rozvoj ze dne 16. 2. 2016

Zápis z 27. schůze Výboru pro veřejnou správu a regionální rozvoj, která se konala ve dnech 2. – 4. září 2015

Sněmovní tisk 276/0, část č. 1/6, Novela zákona o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu – EU

Sněmovní tisk 276/2, část č. 1/2, usnesení HV k tisku 276/0

Informace získána emailem dne 8. 2. 2016 od Evy Staňkové, obchodního referenta společnosti Čedok, a.s.

Informace získána emailem dne 12. 2. 2016 od Marie Skupníkové, administrativního

pracovníka společnosti Fischer, a.s.

Frankfurtská tabulka slev [online]. [cit. 30. června 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf>

ČTK. *Počet last minute zájezdů klesá, je jich o polovinu méně.* [online]. publikováno dne 1. 7. 2016 [cit. 29. června 2017]. dostupné na internetové adrese http://cestovani.idnes.cz/klesa-nabidka-last-minute-zajezdu-dl3-/kolem-sveta.aspx?c=A160701_080920_kolem-sveta_hig

SKALICKÝ, Jaroslav. *Last minute zájezdů bude letos méně a budou dražší. Kvůli bezpečnostní situaci.* [online]. publikováno dne 11. 6. 2016 [cit. 29. června 2017]. dostupné na internetové adrese http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/last-minute-zajezdu-bude-letos-mene-a-budou-drazsi-kvuli-bezpecnostni-situaci--1622612

MÁNERT, Oldřich. *Řecké ostrovy zaplavili migranti. Je to tu nechutné, stěžují si turisté.* [online]. publikováno dne 1. 6. 2015 [cit. 24. července 2015]. dostupné na internetové adrese http://zpravy.idnes.cz/recke-ostrovy-zaplavili-migranti-dl7/zahranicni.aspx?c=A150601_103114_zahranicni_ert

SŮRA, Jan. *Letadlem na dovolenou, ale bez jídla zdarma. Změna zaskočila cestující* [online], publikováno dne 13. 7. 2015 [cit. 17. července 2015]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/letadlem-na-dovolenou-ale-bez-jidla-zdarma-fg7-/eko-doprava.aspx?c=A150713_155628_eko_euro_fih

IDNES.CZ. *V Bulharsku bylo příliš mnoho Bulharů, stěžoval si turista* [online], publikováno dne 18. 7. 2015 [cit. 22. srpna 2015]. dostupné na internetové adrese http://cestovani.idnes.cz/reklamace-zajezdu-a-stiznosti-ded-/kolem-sveta.aspx?c=A150817_111912_kolem-sveta_tom

VÁROŠI, Veronika. *Jaký vliv bude mít nová směrnice EU na náš cestovní ruch?* [online]. publikováno dne 30. 5. 2016 [cit. 4. srpna 2016]. dostupné na internetové adrese <http://www.ttg.cz/jaky-vliv-bude-mit-nova-smernice-eu-na-nas-cestovni-ruch/>

Ministerstvo zahraničních věcí, Brazílie, Zdravotnictví – důležitá telefonní čísla [online]. [cit. 5. srpna 2016]. dostupné na internetové adrese http://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/jizni_amerika/brazilie/cestovani/health_care.html

Vyjádření místopředsedkyně Obvodního soudu pro Prahu 1 Aleny Novotné, zveřejněné v článku „*Lidi, kteří se soudí s cestovní kanceláři kvůli zkažené dovolené, přibývá*“,

zveřejněného v Hospodářských novinách 28. července 2016, ISSN 0862-9587

Vyjádření Simony Fischerové, zveřejněné v článku „*Za zkaženou dovolenou lze získat odškodnění. Víte, na co máte nárok?*“, zveřejněného v Hospodářských novinách 2. srpna 2016, ISSN 0862-9587

SŮRA, Jan. *Storno zájezdu má být mnohem snadnější. Cestovky chtějí kompenzace* [online]. publikováno dne 25. 7. 2016 [cit. 6. srpna 2016]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/novy-zakon-o-cestovnim-ruchu-a-storno-zajezdu-f4a-/ekonomika.aspx?c=A160724_135809_ekonomika_map1

TŮMA, Ondřej. *Dovolená s německou cestovkou? Ušetřit se dá hlavně na exotice* [online]. publikováno dne 3. 2. 2014 [cit. 26. ledna 2017]. dostupné na internetové adrese <http://www.penize.cz/nakupy/280811-dovolena-s-nemeckou-cestovkou-usetrit-se-da-hlavne-na-exotice>

SŮRA, Jan. *Chystá se nový fond na ochranu klientů cestovek, zájezdy zřejmě podraží* [online]. publikováno dne 28. 11. 2016 [cit. 29. ledna 2017]. dostupné na internetové adrese http://ekonomika.idnes.cz/garancni-fond-cestovni-kancelare-cena-zajezdu-cestovky-pig-/ekonomika.aspx?c=A161127_184923_ekonomika_hro

Abstrakt

Cílem této práce je analyzovat náležitosti smlouvy o zájezdu dle platné legislativy a analyzovat nároky zákazníka, které mu mohou ze smlouvy o zájezdu vůči pořadateli vzniknout. V práci je porovnávána nejen v současné době účinná právní úprava s právní úpravou předcházející, ale na vybraných místech je porovnávána také s právní úpravou obsaženou ve Směrnici evropského parlamentu a rady č. 2015/2302, která má být do českého právního řádu transponována nejpozději s účinností od 1. 7. 2018.

Tuto práci lze rozdělit do čtyř hlavních částí.

První část se zabývá náležitostmi smlouvy o zájezdu, kterými jsou:

- i. zájezd. Zájezdem je předem připravený soubor služeb cestovního ruchu, jsou zde proto nejprve vymezeny jednotlivé služby, které tento soubor tvoří s uvedením relevantní judikatury. Následně je krátký prostor věnován také spojeným cestovním službám, což je nový institut, který přináší Směrnice evropského parlamentu a rady 2015/2302, který se svou podobou zájezdu velmi přibližuje.
- ii. smluvní strany – pořadatel, zákazník. Úvodem je vymezena soukromoprávní pozitivní a negativní definice pořadatele. Poté je uvedeno, kdo může být tímto pořadatelem a jaké musí splňovat požadavky dle veřejnoprávních předpisů. V kapitole věnované zákazníkovi je i tento pojem nejprve definován, následně jsou uvedena specifika, jaká plynou ze situace, kdy je zákazník třetí osobou, v jejíž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena. Jsou zde uvedeny také podmínky, za kterých se může osoba zákazníka před zahájením zájezdu změnit.
- iii. souhrnná cena. V této kapitole je podrobně uvedeno, kdy a za jakých podmínek je možné souhrnnou cenu změnit a co vše v ní musí být zahrnuto.

Druhá část této práce se zabývá náležitostmi uzavření smlouvy a informační povinností pořadatele ve vztahu k zákazníkovi při jejím uzavírání. Rovněž je zde uvedena ochrana zákazníka, která je mu již při uzavírání smlouvy poskytována. Prostor je zde také věnován povinnosti pořadatele být pojištěn proti úpadku/mít uzavřenu bankovní záruku.

Třetí část je věnována odstoupení od smlouvy a následky s tímto odstoupením spojenými. Odstoupení je zde rozděleno na odstoupení před zahájením zájezdu a odstoupení v průběhu zájezdu.

Čtvrtá část obsahuje úpravu odpovědnosti pořadatele vůči zákazníkovi. Nejprve je krátký exkurz do obecné úpravy odpovědnosti, následně již je práce zaměřena na konkrétní nároky, které mohou zákazníkovi ze smlouvy o zájezdu plynout a za něž pořadatel odpovídá. Podrobněji se tato část věnuje odpovědnosti pořadatele za vady zájezdu, odpovědnosti z narušení dovolené a odpovědnosti za újmu na zdraví. Na vybraných místech je rovněž zmíněno, jak se k jednotlivým druhům odpovědnosti staví ve svém výkladu vybrané cestovní kanceláře. Závěrem této části ve zkratce zmiňuji povinnost pořadatele pomoci v nesnázích a pasivní a aktivní legitimaci při uplatňování nároků ze smlouvy o zájezdu.

Resume

The aim of this thesis is to analyse the essential elements of a travel contract according to current legislation and to analyse the rights that a customer is entitled to. The thesis includes not just a comparison between previous legislation and that currently in effect - in some places it also offers a peek at the differences between current legislation and the Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council, which is to be transposed into the legal order of the Czech republic by July 1st 2017.

The thesis can be divided into four main parts:

The first part is an analysis of the essential elements of a travel contract, which are as follows:

1. tour - a pre-prepared package of services related to tourism; this part includes a definition of services this pre-prepared package comprises of, as demonstrated on current case law. The subsequent part concerns itself with the aforementioned Directive (EU) 2015/2302 and the newly established "package travel", which is in many way similar to a travel contract.

2. parties to the agreement - organiser, customer - firstly this part provides a positive and negative private law definition of the term "organiser". Furthermore, the public law requirements an organiser must meet are covered in this part. In the following chapter, the term "customer" is defined. In some cases, the contract can be signed in the favour of a third person "customer" and the specifics of this situation are also explained in this part. The conditions under which the customer party may change prior to the beginning of travel are also covered here.

3. total price - This chapter includes an explanation of when and under what conditions is it legally permissible to change total price of travel and what must be included in it.

The second part of this thesis concerns itself with the legal essentials of a travel contract, the necessary information that must be provided to the customer by the organiser before

the agreement is signed and the protection a customer enjoys before the agreement is signed. In the following section, the legal duty of the organiser to be insured against bankruptcy/deliver a valid performance bond are examined.

The third part is about the termination of a travel contract and its consequences. The part is further divided into two subparts, one being about termination prior to the beginning of travel and the other being about termination during travel.

The fourth part covers the legal liability of the organiser to customers. A short summary of current legislation concerning general legal liability is presented and then the specific claims that can arise out of travel contracts are presented and explained. In specific this part covers the liability of an organiser for "defects", liability for health and liability for "disruption of travel". In a few specific places it is also mentioned how select travel agencies deal with liability cases. Towards the end of this thesis I also explain the legal duty of an organiser to help his customers in cases of emergency and finally the standing to sue in cases related to travel contracts.

Seznam klíčových slov

Zájezd, ochrana zákazníka, odpovědnost pořadatele

Keyword list

Tour, customer protection, organizer liability

Tour