UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
Právnická fakulta

Mgr. Martin Šíp

VADY ZÁJEZDU V ČESKÉM A EVROPSKÉM PRÁVU

DEFECTS OF TOURS IN CZECH AND EUROPEAN LAW

Rigorózní práce

Vedoucí rigorózní práce: Prof. JUDr. Luboš Tichý, CSc.

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 30. 4. 2016

PROHLÁŠENÍ

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.

_____
Mgr. Martin Šíp

V Praze dne 30.4. 2016

Poděkování:

Mé poděkování patří v první řadě vedoucímu práce prof. JUDr. Lubošovi Tichému, CSc. za cenné připomínky a rady při zpracování této práce. Dále bych rád poděkoval i rodině za podporu během psaní této práce.

Definice:

Směrnice Rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS ze dne 13. 6. 1990	**„Směrnice“** nebo **„Směrnice o souborných službách“**
Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník ze dne 26.2. 1964 ve znění pozdějších předpisů	**„Občanský zákoník z roku 1964“** nebo **„ObčZ 1964“**
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ze dne 3.2. 2012	**„Občanský zákoník“**
Zákon č. 159/1999 Sb., 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), ze dne 30.6. 1999 ve znění pozdějších předpisů	**„Zákon č. 159/1999 Sb.“**
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ze dne 16.12. 1992 ve znění pozdějších předpisů	**„Zákon o ochraně spotřebitele“** nebo **„ZOSp“**
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů	**„Obchodní zákoník“** nebo **„ObchZ“**
Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) ve znění pozdějších předpisů	**„Živnostenský zákon“**
Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, ze dne 11.2. 2004	„**Nařízení č. 261/2004**“
Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25.11. 2015 o souborných službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS byla přijata dne 25.11. 2015	„**Směrnice 2015/2302**“
Evropský soudní dvůr	**„ESD“**

Obsah:

I.	**ÚVOD**	9
1.1	Cíl rigorózní práce	9
1.2	Metoda zpracování a výkladu	10
1.2.1	Platná legislativa v České republice a Evropské unii	10
1.2.2	Srovnávací metoda	11
1.3	Obsah a struktura rigorózní práce	11
1.4	Datum zpracování práce	12
II.	**POJEM VAD ZÁJEZDU VE SMĚRNICI O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH A V ČESKÉM PRÁVU**	13
2.1	Pojem „vad zájezdu" v českém a evropském právu? Východiska právní úpravy vad zájezdu ve Směrnici	13
2.2	Směrnice Rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS	13
2.3	Odpovědnost pořadatele za řádné plnění smlouvy v systému ochrany spotřebitele dle Směrnice	14
2.4	Důvody vylučující odpovědnost pořadatele zájezdu ve Směrnici	16
2.5	Minimální standard harmonizace	16
2.6	Česká právní úprava vad zájezdu	17
2.6.1	Předchozí právní úprava zákon č. 159/1999 Sb.	17
2.6.2	Platná právní úprava – vady zájezdu v Občanském zákoníku z roku 2012	18
III.	**ZÁJEZD – VYBRANÉ ASPEKTY S OHLEDEM NA VADY ZÁJEZDU**	20
3.1	Právní důsledky a působnost zájezdu	20
3.2	Zájezd jako právní kategorie *sui generis*	20
3.3	Zájezd v českém právu	22
3.4	Zákonná definice zájezdu	23
3.5	Kritérium času a časové vymezení zájezdu	23
3.6	Zájezd jako předmět právní ochrany (zájezd jako celek vs. jednotlivé služby cestovního ruchu)	24
IV.	**VADNÉ PLNĚNÍ A VADY SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE A DĚLENÍ VAD ZÁJEZDU**	26
4.1	Povinnost zajistit řádné plnění zájezdu	26
4.2	Definice vad zájezdu	27
4.3	Specifikace a dělení vad zájezdu	27
4.4	Dělení vad podle kritéria intenzity porušení smlouvy	28
4.5	Rozdělení vad podle původce vady	29
4.6	Organizační vady zájezdu	29
4.7	Vady, jejichž původcem jsou poskytovatelé služeb	31
4.8	Dopravní služby	31
4.9	Ubytovací služby	32
4.10	Stravování	33
4.11	Průvodcovské služby a služby delegáta	33
4.12	Různé a jiné služby cestovního ruchu	33
V.	**VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR S DŮVODNÝMI OČEKÁVÁNÍMI ZÁKAZNÍKA VZHLEDEM K NABÍDCE POŘADATELE ZÁJEZDU**	34
5.1	Nabídka pořadatele zájezdu	34
5.1.1	Katalog	35
5.1.2	Předsmluvní informace poskytované pořadatelem jako skutečnosti vymezující zájezd	36
5.1.3	Specifikace zájezdu ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu)	37
5.2	Odpovědnost pořadatele za pravdivé informace uváděné v nabídce, zakázané klauzule	37
5.2.1	Právní předpisy upravující odpovědnost za pravdivé informace	37
5.2.2	Zakázané klauzule ve francouzském právu	38

5.3	Informace poskytnuté po uzavření smlouvy o zájezdu a před jeho začátkem	38
5.4	Rozporné vymezení služeb v nabídce, smlouvě a v informacích pořadatele zájezdu	39
5.5	Odpovědnost za mylné poskytnutí nepovinné informace	39
5.6	Mezní výklad informační povinnosti - povinnost pořadatele odradit zákazníka od zájezdu	40
5.7	Francouzská judikatura k informačním povinnostem cestovní kanceláře ohledně víz	41
VI.	**VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR PLNĚNÍ S DŮVODNÝMI OČEKÁVÁNÍMI ZÁKAZNÍKA VZHLEDEM KE ZVYKLOSTEM**	42
6.1	Vymezení problematiky	42
6.2	Rozpor plnění s lokálními zvyklostmi v destinaci zájezdu	42
6.3	Soulad zájezdu s důvodnými očekáváními zákazníka vyplývajících z pravidel *lege artis* a z povinnosti cestovní kanceláře vykonávat svou činnost odborně	43
VII.	**VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR PLNĚNÍ S UJIŠTĚNÍMI POŘADATELE ZÁJEZDU A S ÚČELEM SMLOUVY O ZÁJEZDU**	45
VIII.	**PROBLEMATIKA VYMEZENÍ KVALITY SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU**	49
8.1	Problematika jakosti služeb cestovního ruchu a jejího vymezení	49
8.2	Způsob vymezení vlastností zájezdu	49
8.3	Normy a standardizace služeb cestovního ruchu	50
8.4	Jakost plnění a střední jakost plnění	51
8.5	Vyšší a nižší jakost zájezdu při zajištění pokračování zájezdu	52
IX.	**PRÁVA A NÁROKY Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU**	53
9.1	Nároky podle Směrnice	53
9.2	Přehled práv a nároků z vadného plnění v českém právu	53
9.3	Nároky z vad při nepodstatném porušení smlouvy	53
9.3.1	Právo na zajištění nápravy vady ze strany pořadatele zájezdu	53
9.3.2	Právo zákazníka zjednat nápravu svépomocí	54
9.3.3	Sleva z ceny zájezdu	56
	a) Základní kritérium pro stanovení výše slevy	56
	b) Výše slevy za vady zájezdu podle frankfurtských tabulek slev, ITQ kodex	58
	c) Základ slevy – cena zájezdu nebo cena vadné služby?	58
9.4	Nároky pro případ podstatného porušení smlouvy o zájezdu	58
9.4.1	Přijetí opatření za účelem pokračování zájezdu	58
9.4.2	Zajištění přepravy zákazníka na místo odjezdu, popřípadě jiné ujednané místo	58
9.5	Lze odstoupit od smlouvy o zájezdu pro vady zájezdu po zahájení zájezdu?	59
X.	**VYTKNUTÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ)**	62
10.1	Úvod	62
10.2	Vytknutí vad zájezdu podle Směrnice	62
10.3	Vytknutí vad zájezdu podle Občanského zákoníku	62
10.4	Lhůty k vytknutí vad	63
10.4.1	Reklamace vad zájezdu bez zbytečného odkladu (na místě)	63
10.4.2	Reklamace vad zájezdu po příjezdu ze zájezdu	64
10.5	Osoba, vůči které lze reklamovat vady zájezdu	64
10.5.1	Delegát nebo jiný zaměstnanec cestovní kanceláře pověřený vyřizováním reklamací	65
10.5.2	Cestovní kancelář nebo prodejce	65
10.5.3	Poskytovatel služby	65
10.6	Způsob vytknutí práv z vad	65
10.7	Rozhodnutí o reklamaci	66
10.8	Důsledky nevytknutí práv z vad Prekluze práva nebo promlčení práv z vadného plnění zájezdu?	66
10.9	Volba nároku z vad a možnost změny nároku	67
10.10	Náklady na uplatnění práv z vadného plnění	67
XI.	**LIMITY VAD ZÁJEZDU A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZÁJEZDU**	69

	VÝJIMKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY – LIBERAČNÍ DŮVODY	
11.1	Úvod k limitům vad zájezdu	69
11.2	Limity masového cestovního ruchu	69
11.3	Vymezení problematiky u liberačních důvodů	70
11.4	Liberační důvody ve Směrnici	70
11.5	Zproštění odpovědnosti, pokud lze nedostatky při plnění smlouvy přičíst spotřebiteli	70
11.5.1	Zájezdy se zvýšeným rizikem	71
11.5.2	Zájezdy s aktivní účastí účastníka	71
11.6	Zproštění odpovědnosti, pokud nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné a nepřekonatelné	72
11.7	Zproštění odpovědnosti z důvodů vyšší moci a limity odpovědnosti pořadatele zájezdu	73
11.7.1	Definice vyšší moci	73
11.7.2	Předvídatelnost vyšší moci	76
11.7.3	Odvratitelnost vyšší moci	74
11.7.4	Povětrnostní podmínky, počasí, přírodní události	75
11.7.5	Vnitřní nepokoje, stávky	76
11.7.6	Kriminální jednání vůči zákazníkovi	76
11.7.7	Úpadek poskytovatele služby není důvodem vyšší moci	77
XII.	**VZTAH VAD ZÁJEZDU K OSTATNÍM NÁSLEDKŮM NEPLNĚNÍ NEBO NESPRÁVNÉHO PLNĚNÍ SMLOUVY A OTÁZKA MOŽNÉHO SOUBĚHU TĚCHTO INSTITUTŮ**	78
12.1	Zájmy zákazníka chráněné Směrnicí	78
12.2	Vztah práv z vad zájezdu k ostatním následkům neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy o zájezdu	78
12.3	Vztah mezi vadami zájezdu a náhradou škody obecně	78
12.4	Hranice mezi vadami zájezdu a škodou vzniklou v důsledku porušení smlouvy o zájezdu	79
12.5	Vztah vad zájezdu a náhrady škody - materiální újmy a újmy na zdraví a při usmrcení	79
12.6	Vztah vad zájezdu a náhrady škody - nemateriální újmy	80
12.7	Vztah vad zájezdu a prodlení (povinnost plnit včas)	81
12.8	Případ zrušení (odpadnutí) zájezdu jako celku	82
12.9	Případ neposkytnutí zájezdu, který nebyl zrušen, závazek z fixní smlouvy	82
12.10	Vztah vad zájezdu a následné nemožnosti plnění – vztah k vyšší moci	83
12.11	Částečné plnění zájezdu a výpadek celé jedné služby cestovního ruchu	83
12.12	Vztah k povinnosti poskytnout pomoc v nesnázích	85
XIII.	**SPOTŘEBITELSKÉ ASPEKTY SMLOUVY O ZÁJEZDU**	86
13.1	Vymezení problematiky	86
13.2	Specifická definice Spotřebitele ve Směrnici o souborných službách	86
13.3	Povaha smlouvy o zájezdu jako spotřebitelské smlouvy? Důsledky skutečnosti, že se jedná o spotřebitelskou smlouvu	87
13.4	Vymezení spotřebitele v českém právu	87
13.5	Definice spotřebitele a osobní působnost Směrnice	89
13.6	K možnosti smluvního nebo jednostranného omezení nebo vyloučení práv z vad	90
13.6.1	Směrnice	90
13.6.2	Občanský zákoník	92
13.7	Dílčí závěr	92
XIV.	**POSOUZENÍ KONCEPCE VAD ZÁJEZDU V ČESKÉM PRÁVU A OTÁZKY EXISTENCE LIBERAČNÍCH DŮVODŮ V ČESKÉM PRÁVU**	94
14.1	Vymezení problematiky	94
14.2	Směrnice o souborných službách - teleologická metoda výkladu	94
14.2.1	Směrnice nerozlišuje mezi vadami zájezdy a škodou způsobenou porušením	94

smlouvy
14.2.2 Dvě ustanovení Směrnice jako prameny úpravy vad zájezdu 95
14.2.3 Argumentace minimálním stupněm harmonizace Směrnice 97
14.3 Právní úprava cestovní smlouvy v Občanském zákoníku z roku 1964 – historická metoda výkladu 97
14.3.1 Úvod 97
14.3.2 Reflexe judikatury ESD ohledně porušení povinností pořadatele zájezdu v české rozhodovací praxi 99
14.4 Občanský zákoník z roku 2012 a jeho právní prostředí – gramatický výklad a systematický výklad 100
14.4.1 Vymezení problému 100
14.4.2 Rozlišení mezi vadami zájezdu a náhradou škody v českém právu 100
14.5 Obecná úprava vadného plnění v Občanském zákoníku 101
14.5.1 Opuštění pojmosloví „odpovědnost za vady“ a koncepce odpovědnosti za řádné splnění 101
14.5.2 Koncepce řádného a vadného splnění 102
14.5.3 Vady zájezdu jako součást odpovědnosti za porušení závazku podle § 2913 Občanského zákoníku? Možný základ pro dovození liberačních důvodů u vad zájezdu? 103
14.6 Vztah obecné části Občanského zákoníku ohledně vadného plnění a speciální části Občanského zákoníku o vadách zájezdu a její použitelnost na vady zájezdu 104
14.6.1 Úvod 104
14.6.2 Důvody pro přijetí speciální úpravy vad zájezdu 105
14.6.3 Specifika služeb cestovního ruchu 105
14.6.4 Důraz na bezpečí zákazníka 106
14.6.5 Služby versus věci 106
a) Odlišnost č. 1 - koncentrace vad do jednoho okamžiku - předání věci 107
b) Odlišnost č. 2 – u vad zájezdu nerozlišujeme mezi právy z vad a zárukou 107
c) Odlišnost č. 3 – kvalifikace vad věcí 108
d) Odlišnost č. 4 – koncepce vadného splnění v kontextu zájezdu 108
14.6.6 Závěr ke koncepci vad zájezdu a k existenci liberačních důvodů v českém právu 108
XV. REVIZE SMĚRNICE O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH Z ROKU 1990 111
XVI. ZÁVĚR 113
XVII. ABSTRAKT 116
XVIII. RESUME 117
XIX. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 118

I. ÚVOD

1.1 Cíl rigorózní práce

Cílem této práce je pojednat o vadách zájezdu v českém a evropském právu.

Směrnice Rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS[1], která byla přijata dne 13. 6. 1990, zavedla komplexní právní ochranu zákazníka cestovní kanceláře. V rámci této ochrany upravila i smlouvu mezi spotřebitelem a pořadatelem zájezdu (smlouvu o zájezdu) a důsledky porušení smlouvy. Směrnice však striktně nerozlišuje, jakou má porušení smlouvy formu nebo právní povahu (zda se jedná prizmatem českého práva o vady nebo o odpovědnost za škodu), podstatné je pro Směrnici řešení následků porušení smlouvy.

Český zákonodárce při transpozici Směrnice v Občanském zákoníku z roku 2012 odpovědnost za řádné plnění smlouvy o zájezdu rozděluje na odpovědnost za vady zájezdu a odpovědnost za škodu způsobenou porušením smlouvy o zájezdu (materiální a nemateriální újmu, tj. újmu za narušení dovolené).

Vady zájezdu (pod tímto označením) byly explicitně uvedeny do českého právního řádu Občanským zákoníkem z roku 2012. Pro pochopení institutu vad zájezdu je potřeba zohlednit možné inspirační zdroje této úpravy, které mohou představovat vodítka pro intepretaci vad zájezdu v Občanském zákoníku z roku 2012. Prvním inspiračním zdrojem je nepochybně Směrnice o souborných službách, která je evropskou matricí zájezdu v českém právu a rozhodovací praxe ESD v této oblasti. Druhým zdrojem je předchozí institut smlouvy o zájezdu v Občanském zákoníku z roku 1964, který ač vycházel ze Směrnice, se pohyboval v původním kontextu civilního práva. Nicméně i cestovní smlouva byla předmětem relevantní rozhodovací praxe českých soudů, která je do určité míry použitelná i na vady zájezdu. Třetím zdrojem je nové koncepční prostředí Občanského zákoníku. Zde je nutné se vypořádat se se speciální částí vad v rámci zájezdu, obecnou úpravou vadného plnění a se zavedením občanskoprávní odpovědnosti za porušení smlouvy, jakož i vzájemnou interakcí výše uvedených prvků. Shora zmíněné okruhy je nutné konfrontovat s realitou českého trhu se zájezdy, se skutečností, že Směrnice, inspirována mj. v podstatě vyspělou německou ochranou zákazníka cestovní kanceláře, byla vytvořena v době (1990), kdy Česká republika teprve otevřela hranice, jakož i vnímat vývoj v oblasti cestování, změnu chování spotřebitelů a potřebu legislativy na tyto změny reagovat, aby nedocházelo k disparitám mezi potřebami ochrany zákazníka a rozvoje cestovního ruchu a aby případně roztříštěná harmonizace nebránila přeshraničnímu poskytování zájezdů v rámci EU. To je v důsledku i úvahou o hledání rovnováhy mezi ochranou spotřebitele a oprávněných zájmů pořadatelů zájezdů.

Zavedení vad zájezdu do českého práva vymezilo novou právní problematiku a nastolilo některé právní okruhy k řešení. Práce si klade tři cíle. Zaprvé, analyzovat základní instituty vad zájezdu, protože se jedná o novou problematiku, která doposud nebyla v právnické odborné literatuře komplexně popsána. V této souvislosti je třeba rozebrat, jak Česká republika provedla do svého právního řádu tu část Směrnice o důsledcích porušení smlouvy, které Občanský zákoník z roku 2012 vymezil jako vady zájezdu. Materie vad zájezdu zahrnuje zejména problematiku vymezení řádného a vadného plnění, nároků z vad a reklamační řízení. Druhým cílem je posouzení místa vad zájezdu v systému následků porušení smlouvy a jejich vzájemný vztah. Tato otázka mj. souvisí s rozdělením následků porušení smlouvy v českém právu na vady zájezdu a na náhradu škody způsobenou porušením smlouvy o zájezdu. To zahrnuje i vymezení hranice mezi vadami zájezdu a náhradou škody, resp. mezi jejími podkategoriemi, totiž majetkovou újmou a nemajetkovou újmou. Třetím cílem je vymezení právní koncepce vad zájezdu a posouzení

[1] Úřední list L 158, 23.6. 1990, str 59-64. Celexové číslo 319900L0314.

otázky, zda jsou v českém právu připuštěny liberační důvody z odpovědnosti pořadatele zájezdu, jak to předvídá Směrnice, či nikoliv. Tedy zda bylo případným vyloučením liberačních důvodů úmyslem zákonodárce více chránit zákazníka nad rámec minimálního harmonizačního standardu Směrnice či nikoliv? Volba názvu „vady (zájezdu)" nás samozřejmě nutí srovnávat tento institut s obecnou úpravou vadného plnění v Občanském zákoníku a navádí nás k přísně objektivní odpovědnosti za vady, v českém právu tradiční, což může kolidovat s liberačními důvody z odpovědnosti podle Směrnice, ačkoliv můžeme chápat snahu zákonodárce přiblížit pojem „vad" vnímání spotřebitele. Na základě výše uvedeného rozboru se pokusím vymezit právní charakteristiku vad zájezdu (odpovědnosti) a navrhnout řešení (výklad), jak by mohly být uspokojivým způsobem překlenuty negativní důsledky, které vznikly v souvislosti s rozdělením následků porušení smlouvy na vady zájezdu a náhradu škody, případně jak vykládat příslušná ustanovení Občanského zákoníku, aby byl dodržen smysl Směrnice i v kontextu české právní úpravy.

Práce se nezabývá bližším rozborem smlouvy o zájezdu, ani problematikou formulářových smluv, nebo všeobecných obecných podmínek, které jsou zpravidla v cestovním ruchu používány. V rigorózní práci se dále nezabývám ani veřejnoprávními aspekty vad zájezdu, které jsou upraveny v Zákoně o ochraně spotřebitele, v zákoně č. 159/1999 Sb., Živnostenském zákoně, např. podmínkami podnikání v cestovním ruchu, dozorovými opatřeními nad subjekty působícími na trhu cestovního ruchu a jejich sankcionování, otázkami pojištění proti úpadku cestovní kanceláře apod. Předmětem mého zkoumání nejsou ani otázky volného pohybu služeb cestovního ruchu v rámci EU. Po úvaze jsem do práce nezařadil ani rozbor definice zájezdu v českém a evropském právu a subjektů odpovědnostního vztahu, protože se jedná o samostatné a rozsáhlé problematiky, které by odváděly pozornost od hlavního předmětu této práce, tedy vadného plnění zájezdu. Práce do detailu nerozebírá ani jednotlivé nároky z vad služeb cestovního ruchu podle mezinárodních smluv nebo evropských nařízení, například v oblasti dopravy.

1.2 Metoda zpracování a výkladu

1.2.1 Platná legislativa v České republice a Evropské unii

Jelikož smlouva o zájezdu byla do českého právního řádu zavedena v souvislosti s provedením Směrnice o souborných službách, v práci se zabývám rozborem evropského práva, konkrétně ze Směrnice a navazující judikatury Evropského soudního dvora.

Při zpracování této práce jsem se dále opíral zejména o platnou českou právní úpravu ohledně smlouvy o zájezdu v Občanském zákoníku[2], resp. ve stále platném a novelizovaném Zákoně č. 159/1999 Sb. Jelikož smlouva o zájezdu platí přibližně dva roky, zatím se nevytvořila ani relevantní judikatura ani doktrína, až na dále uvedené výjimky. Lze se sice opřít o některé české publikace k právu cestovního ruchu, například Cestovní právo od JUDr. Kláry Havlíčkové a JUDr. Renaty Králové[3], Právo a cestovní ruch od JUDr. PhDr. René Petráše, Ph.D.[4] i obecné komentáře k Občanskému zákoníku, tj. Velký komentář k Občanskému zákoníku V. a VI. od JUDr. Milana Hulmáka a kol[5]. Nicméně materie vad zájezdu nebyla samostatně hlouběji zpracována.

[2] Problematika zájezdu je od 1.1. 2014 upravena v §§ 2521 až 2549 Občanského zákoníku.
[3] Havlíčková, K., Králová R., Cestovní právo, 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2015.
[4] Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 1. vydání, Praha, 2013.
[5] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník V., Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014 a Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014

Právní úpravě smlouvě o zájezdu předcházela úprava cestovní smlouvy v Občanském zákoníku z roku 1964. Cestovní smlouva byla upravena v ustanovení § 852a až § 852k ObčZ 1964, vady zájezdu, ačkoliv takto nebyly explicitně nazvány, pak byly upraveny v § 852i a § 852k odst. 2)-4) ObčZ 1964. Proto jsem provedl rozbor i tohoto předpisu tam, kde to bylo vhodné. V práci se obracím i k odborné literatuře a rozhodovací praxi k cestovní smlouvě, která je do značné míry použitelná i pro úpravu v Občanském zákoníku. Z komentářů k Občanskému zákoníku z roku 1964 je použitelný Velký akademický komentář k Občanskému zákoníku od Karla Eliáše (pasáže o zájezdu zpracoval Milan Hulmák).[6]

1.2.2 Srovnávací metoda

V práci jsem použil i srovnávací metodu. Důležitým pramenem informací pro mě byla Francie, významná země na poli cestovního ruchu. Jelikož tato práce popisuje francouzskou právní úpravu, která spočívá na principu odpovědnosti za porušení smlouvy bez rozlišování vad zájezdu a odpovědnosti za škodu, uvádím judikaturu zahrnující, českým pohledem, jak vady zájezdu, tak škody vzniklé při zájezdu. Francouzskou judikaturu jsem čerpal převážně z publikace *„Code du tourisme, commenté“,* 9. vydání Dalloz, Paris, 2015.

Čerpal jsem i ze slovenské publikace Právo cestovného ruchu od Moniky Jurčové a kol.[7] a německé knihy Dr. Hans-Wernera Eckerta Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu, byť jsem si vědom staršího data zpracování této publikace.[8] Nicméně tím, že jedním z inspiračních zdrojů Směrnice byla německá úprava zájezdu, publikace obsahuje zajímavé podněty.

Srovnávací přístup používám proto, že pomáhá lépe pochopit šíři zkoumané právní problematiky. Zahraniční poznatky a mnohaleté zkušenosti s právní aplikací zájezdů ve Francii a Německu, kde soudy právní úpravu zájezdů aplikují desítky let, mohou být vodítkem pro rozhodovací praxi českých soudů i sloužit pro lepší pochopení institutu smlouvy o zájezdu a spojených aplikačních problémů. Proto se lze inspirovat vývojem náhledu těchto zemí na odpovědnost cestovních kanceláří za řádné plnění zájezdu, podrobnou kazuistikou vad zájezdu, kterou dovodila judikatura, nebo podrobně zpracovanou metodikou při stanovení slevy z ceny zájezdu (v Německu tzv. kemptenské a tzv. frankfurtské tabulky).

Přes výše uvedené není ambicí této práce popsat do detailu celou francouzskou právní úpravu zájezdu. Z této oblasti si vypůjčuji pouze některé pasáže a judikáty, které pro zachování koherence výkladu a možnost srovnání uvádím u jednotlivých institutů smlouvy o zájezdu, kterými se snažím dokreslit výklad české právní úpravy.

1.3 Obsah a struktura rigorózní práce

Práce je členěna do následujících částí.

Po úvodní části I. vymezuji v části II. pojem vad zájezdu ve Směrnici o souborných službách a v českém právu a související aspekty. V části III. se zaměřuji na některé aspekty související s pojmem zájezd. V navazující části IV. popisuji definici vad zájezdu a služeb cestovního ruchu, základní specifikaci a dělení vad zájezdu, konkrétní příklady vadného plnění a vad služeb cestovního ruchu, mj. vady dopravních služeb, ubytovacích, stravovacích, vady průvodcovské

[6] Občanský zákoník, velký akademický komentář, K. Eliáš a kolektiv, Linde, 2008, 2. svazek.
[7] Jurčová, M., Dobrovodský, R., Nevolná Z., Olšovská, A. Právo cestovného ruchu, Bratislava: C.H. Beck, 2014.
[8] Dr. Hans-Werner Eckerta Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.

činnosti apod. Část V. se blíže zaměřuje na vady zájezdu, které jsou v rozporu s důvodnými očekáváními zákazníka vzhledem k nabídce pořadatele zájezdu. To zahrnuje vymezení řádného plnění v katalogu, ve smlouvě o zájezdu, v předsmluvních a přeodjezdových informací a posouzení rozporu s nimi. Část VI. vymezuje vady zájezdu jako rozpor s důvodnými očekáváními zákazníka vzhledem ke zvyklostem, kdy jde zejména o rozdílnou kvalitu služeb v destinacích zájezdů či nedodržování postupů *lege artis* ze strany pořadatele zájezdu. V další části VII. pojednávám o vadách zájezdu spočívajících v rozporu s ujištěním pořadatele zájezdu a s účelem smlouvy o zájezdu. Část VIII. řeší problematiku vymezení kvality služeb v cestovním ruchu, otázku standardizace, střední, nižší a vyšší jakosti plnění. Část IX. je věnována právům a nárokům z vadného plnění služeb cestovního ruchu, včetně otázky, zda lze po zahájení zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. V části X. rozebírám způsob vytknutí práv z vadného plnění, tedy průběh reklamačního řízení, lhůty k vytknutí vad a způsob reklamace. Limity vad zájezdu, omezení odpovědnosti za vady zájezdu a výjimky z odpovědnosti za vady, včetně liberačních důvodů rozepisuji v části XI. této práce. Jsou zde rozebrány jednotlivé případy liberačních důvodů a důsledky jejich aplikace. Otázka postavení vad zájezdu v systému ochrany spotřebitele proti porušení smlouvy o zájezdu, vztah vad zájezdu k ostatním následkům neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, včetně otázky souběhu nároků z odpovědnosti za vady zájezdu a jiných nároků, mj. nároku na náhradu škody a odškodnění nemateriální újmy – ztrátu požitku z dovolené, je posouzena v části XII. V části XIII. se zabývám spotřebitelskými aspekty smlouvy o zájezdu, specifickou definicí spotřebitele, právními důsledky posouzení smlouvy o zájezdu jako spotřebitelské smlouvy a otázkou možnosti jednostranného vzdání se práv z vad, nebo vyloučení práv z vad dohodou stran. V části XIV. analyzuji koncepci vad zájezdu v českém právu a hodnotím, zda se liberační důvody z odpovědnosti podle Směrnice aplikují i v českém právu, či nikoliv, případně v jakém rozsahu. Část XV. pojednává o revizi Směrnice o souborných službách a nové směrnici z roku 2015. Část XVI. tvoří závěr práce, v části XVII. je obsažen abstrakt práce a klíčová slova. V části XVIII. uvádím resumé v anglickém jazyce a v části XIX. seznam použité literatury.

1.4 Datum zpracování práce

Tato práce je zpracována ke dni 30.4. 2016.

II. POJEM VAD ZÁJEZDU VE SMĚRNICI O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH A V ČESKÉM PRÁVU

2.1 Pojem „vad zájezdu“ v českém a v evropském právu? Východiska právní úpravy vad zájezdu ve Směrnici

Zatímco Občanský zákoník z roku 2012 výslovně upravil „vady zájezdu“, Směrnice explicitně o vadách zájezdu nebo služeb cestovního ruchu nehovoří. Jedním z okruhů, které Směrnice o souborných službách upravila, byly důsledky neplnění závazků ze smlouvy ze strany cestovních kanceláří a ochrana spotřebitele před nepříznivými následky porušení smlouvy. Zmiňuje se spíše o „škodách, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy“[9], resp. „škodách, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb“, dále „škodách jiných než na životě a zdraví, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb“[10] nebo „nedostatcích při plnění smlouvy“[11]. Oproti české právní úpravě Směrnice nerozlišuje mezi odpovědností za vady zájezdu a odpovědností za škodu. Primární je z pohledu Směrnice porušení závazků ze smlouvy.

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

Směrnice o souborných službách uložila členským státům, aby nejpozději do 31. 12. 1992 do svého práva implementovaly základní instituty ochrany spotřebitele takovým způsobem, aby byl zajištěn základní smysl a cíl Směrnice, spočívající ve sjednocení postupu při prodeji a realizaci souborů služeb (zájezdů), což významně přispěje k ochraně spotřebitele.[12]

Důvody přijetí Směrnice jsou uvedeny v preambuli a lze je rozdělit do několika skupin.

První skupinu tvoří obecné důvody vyplývající z podstaty existence EU, tj. vytvoření vnitřního trhu Společenství, jehož stále důležitější součástí je i cestovní ruch. Rada konstatovala rozdílnost právních předpisů i praxe členských států ohledně zájezdů, což vytváří překážky pro volný pohyb služeb v této oblasti a narušování hospodářské soutěže mezi provozovateli usazenými v různých členských státech. Ukázalo se totiž, že existuje mnoho rozdílů nejen právní úpravy cestovního ruchu jednotlivých členských států, ale i samotná vnitrostátní praxe se v mnohém odlišovala, což znamenalo vytváření překážky pro volný pohyb služeb v této oblasti a v podstatě narušování pravidel hospodářské soutěže.[13] Vytvořením společných předpisů měly být tyto překážky odstraněny, čímž mělo dojít k vytvoření společného trhu služeb. To mělo umožnit podnikatelům usazeným v různých členských státech poskytovat služby v jiných členských státech a zároveň spotřebitelům umožnit využívat srovnatelných podmínek služeb nehledě na stát, kde službu kupují[14].

Druhým důvodem přijetí Směrnice byla ochrana spotřebitele. Směrnice reagovala na dřívější podněty v oblasti ochrany spotřebitele na trhu cestovního ruchu. Jedná se zejména o usnesení Rady ze dne 19. 5. 1981 o druhém programu EHS pro politiku ochrany a informování spotřebitelů, nebo sdělení Komise Radě nazvané „Nové podněty pro politiku ochrany spotřebitelů“ schválené usnesením Rady ze dne 6. 5. 1986[15]. Preambule cituje v dalších

[9] Článek 5 odst. 2 Směrnice.
[10] Článek 5 odst. 2, odrážka třetí Směrnice.
[11] Článek 5 odst. 2 Směrnice, odrážka první a druhá Směrnice.
[12] Beránková J., Stříbrná M., Ochrana zákazníků cestovních kanceláří, Praha, Mag Consulting s.r.o., 1999, str. 3
[13] Směrnice Rady evropských společenství ze dne 13.6. 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS, JUDr. Marie Cilínková Bulletin advokacie 7-8/2007, str. 102
[14] Preambule Směrnice.
[15] Tamtéž

ustanoveních požadavky na ochranu spotřebitele, mezi kterými lze jmenovat ochranu před úpadkem cestovní kanceláře, odpovědnost cestovních kanceláří za plnění závazků z cestovní smlouvy, informační povinnosti vůči zákazníkovi apod.

Směrnice též podtrhla, že zvláštní povaha služeb cestovního ruchu obvykle předpokládá předběžné vydání značných finančních částek zákazníkem, jakož i skutečnost, že služby v cestovním ruchu jsou poskytovány v jiném státě, než je stát bydliště zákazníka.[16]

Zatřetí: Přijetím společných předpisů mělo dojít i k podpoře a růstu sektoru cestovního ruchu, neboť zájezdy tvoří jeho základní součást. Komise doporučila Radě, aby věnovala pozornost významu cestovního ruchu. Rada svým usnesením ze dne 10. 4. 1984 o politice Společenství pro cestovní ruch tento podnět schválila[17]. Směrnice má jednu přílohu obsahující podstatné náležitosti cestovní smlouvy, kterou mají členské státy provést ve svých právních řádech.

2.3 Odpovědnost pořadatele za řádné plnění smlouvy v systému ochrany spotřebitele dle Směrnice

Jedním z hlavních cílů Směrnice, bylo poskytnout právní ochranu zákazníkům cestovních kanceláří v případě neplnění, resp. vadného plnění smlouvy o zájezdu. Směrnice vedle vad zájezdu upravuje odpovědnost za škodu (materiální i nemateriální povahy) způsobenou porušením smlouvy, opatřeními proti úpadku cestovní kanceláře a dalšími instituty.

Ve vztahu k vadám zájezdu Směrnice stanovila následující principy. Zaprvé, organizátorům zájezdu stanovila odpovědnost za řádné splnění závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu a odpovědnost za vadné plnění zájezdu či za vzniklé škody z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy.[18] Zadruhé, zavedla princip, že spotřebiteli odpovídá za splnění smlouvy organizátor zájezdu, bez ohledu na to, zda služby měl poskytnout sám nebo prodejce nebo jiný poskytovatel služeb.[19] Zatřetí, stanovila, že organizátor zájezdu musí mít zvláštní povinnosti vůči zákazníkovi, pokud není organizátor schopen po odjezdu zákazníka zajistit podstatnou část služeb[20]. Začtvrté, zavedla některá pravidla pro reklamaci služeb[21].

Z hlediska časového je potřeba si uvědomit, že Směrnice upravuje ochranu zákazníka před odjezdem na zájezd (informační povinnosti, smlouvu, možnosti její změny nebo ukončení před odjezdem na zájezd, postoupení smlouvy) a po odjezdu na zájezd, tj. následky porušení smlouvy o zájezdu, náhradu škody, zvláštní povinnosti pořadatele zájezdu pro případ podstatného porušení smlouvy, tj. zajištění návratu spotřebitele domů, povinnost pomoci v nouzi apod.
Po odjezdu na zájezd Směrnice upravuje dva nástroje ochrany spotřebitele proti neplnění smlouvy. Pro vady zájezdu jsou klíčové dva okruhy ustanovení Směrnice, a to článek 5 a 6 Směrnice, upravující odpovědnost cestovní kanceláře za vadné poskytnutí služeb a za vzniklou škodu, a článek 4.7 Směrnice upravující povinnost cestovní kanceláře zajistit řádný průběh

[16] Tamtéž
[17] Tamtéž
[18] Bod 22 preambule Směrnice.
[19] Podle článku 5 Směrnice musí členské státy zajistit, aby organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy (o zájezdu) odpovídal spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit organizátor nebo prodejce anebo jiný poskytovatel služeb. Je na každém členském státě, zda jako osobu odpovědnou spotřebiteli určí pořadatele nebo prodejce.
[20] Bod 21 preambule Směrnice a čl. IV. odst. 7 a 8 Směrnice.
[21] Bod 24 preambule Směrnice a čl. 5 odst. 4 Směrnice. Článek 5 odst. 4 Směrnice upravuje reklamační řízení, které se aplikuje i na vady zájezdu. Spotřebitel musí každý nedostatek v plnění smlouvy oznámit danému poskytovateli služeb a organizátorovi nebo prodejci. Spotřebiteli vzniká nárok, aby organizátor, prodejce nebo místní zástupce neprodleně usiloval o nalezení vhodných řešení.

zájezdu a přijmout opatření pro pokračování zájezdu, pokud není poskytnuta podstatná část služeb.

Zaprvé, Směrnice zakotvuje odpovědnost pořadatele zájezdu nebo prodejce za případné porušení smlouvy o zájezdu. Pořadatel zájezdu nebo prodejce (je na členských státech, aby si vybraly osobu odpovědnou vůči zákazníkovi) odpovídá zákazníkovi za škody (můžeme říci, že všechny důsledky porušení smlouvy, tj. i vady českým pohledem) vyplývající pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy. Veškeré změny smlouvy před odjezdem na zájezd nespadají do kategorie vad zájezdu (škod z neplnění smlouvy), ale do pravidel změny či ukončení smlouvy před odjezdem na zájezd. V zásadě platí, že při výskytu drobných porušení smlouvy (drobné vady zájezdu) pořadatel zájezdu nebo prodejce za tato porušení odpovídají. Je na členských státech, aby upravily podrobnější podmínky této odpovědnosti, např. upravily nároky zákazníka pro případ porušení smlouvy apod. Podle článku 5 odst. 1 a 2 Směrnice má pořadatel objektivní odpovědnost za nepodstatné porušení smlouvy s možností liberace. Odpovědnosti se pořadatel zájezdu zprostí, pokud porušení smlouvy nezavinil ani on nebo jiný poskytovatel služeb, a (i) lze je přičíst spotřebiteli, (ii) lze je přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním služeb, a jsou nepředvídatelné a (iii) tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí.[22] Výše náhrady škody může být omezena mezinárodními smlouvami upravujícími příslušné služby nebo cestovní smlouvou, avšak takové omezení nesmí být nepřiměřené.

Zadruhé, Směrnice stanoví zvláštní povinnosti pořadateli zájezdu pro případ, že po odjezdu na zájezd není poskytnuta podstatná část služeb tvořících zájezd (jinak řečeno zájezd bude mít podstatné vady), nebo pořadatel ví, že nebude schopen větší část služeb zajistit. Preambule Směrnice zdůrazňuje[23], že pořadatel musí mít zvláštní povinnosti vůči spotřebiteli. V takovém případě je pořadatel zájezdu povinen přijmout vhodná opatření, aby zájezd mohl pokračovat, případně kompenzuje spotřebiteli rozdíl cen služeb. Pokud taková opatření nejsou možná, nebo je spotřebitel z řádných důvodů nepřijme, je pořadatel povinen zajistit dopravu zákazníka zpět na místo návratu nebo na jiné sjednané místo. Zajištění návratu zákazníka domů má povahu odstoupení od smlouvy. Jelikož je zákazník v cizím prostředí, nemůže ho pořadatel „nechat na holičkách“, ale je mu uložena speciální povinnost zajistit na své náklady návrat zákazníka. Spotřebitel se tak vrací na výchozí pozici, ze které byl zájezd zahájen, a to do svého domácího prostředí, kde je po všech stránkách komfortní (jazykově, znalostí prostředí) a v bezpečí. Tyto nároky jsou upraveny v článku 4 odst. 7 Směrnice. Na povinnost pořadatele zájezdu přijmout vhodná opatření a v mezním případě zajistit i návrat zákazníka domů se nevztahují výjimky z odpovědnosti za vady podle článku 5 odst. 2 Směrnice. Povinnosti pořadatele zájezdu podle čl. 4 odst. 7 Směrnice jsou tedy objektivní povahy bez možnosti liberace.

O tomto problému hovořím proto, že český zákonodárce oba okruhy Směrnice sloučil dohromady pod názvem „vady zájezdu“, což může vyvolat výše naznačené výkladové problémy. Český zákonodárce učinil to, že z čl. 4 odst. 7 Směrnice do svého § 2538 převzal následky podstatného porušení smlouvy o zájezdu, a k tomu do § 2537 dodefinoval vady zájezdu (které ale Směrnice postihuje v rámci odpovědnosti za porušení smlouvy uvedené v čl. 5 Směrnice). Český zákonodárce v podstatě rozlišil dvě kategorie vad zájezdu: i) vady méně závažnějšího charakteru (§ 2537 odst. 1) a ii) skutečnost, že není poskytnuta podstatná část služeb (což odpovídá vadám závažnějšího charakteru resp. podstatnému porušení smlouvy) v § 2538 Občanského zákoníku. To určitým způsobem přebírá logiku podstatných a nepodstatných vad doposud používanou v českém právu ohledně vad při prodeji zboží.

[22] Článek 5 odst. 2

[23] Bod 21 Směrnice. „*Vzhledem k tomu, že v případě, že po odjezdu spotřebitele není podstatná část souboru služeb uvedených ve smlouvě poskytnuta nebo organizátor zjistí, že nebude schopen zajistit podstatnou část stanovených služeb, musí mít organizátor vůči spotřebiteli určité povinnosti*“

2.4 Důvody vylučující odpovědnost pořadatele zájezdu ve Směrnici

Podle čl. 5 odst. 2 Směrnice členské státy přijmou nezbytná opatření zajišťující, aby organizátor nebo prodejce odpovídali za škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, ledaže by toto neplnění nebo nesprávné plnění nezavinili oni ani jiný poskytovatel služeb, neboť:

a) Zjištěné nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli,
b) Tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné a nepřekonatelné,
c) Tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat.

2.5 Minimální standard harmonizace

Směrnice je založena na principu minimální metody harmonizace. Členské státy mohly přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele.[24]

Zpráva Komise z roku 1999[25] o provádění směrnice konstatuje, že mnoho ustanovení Směrnice umožňuje státům velmi širokou možnost uvážení (*„margin of appreciation"*) pro transpozici Směrnice. V důsledku toho se přístupy členských států k transpozici Směrnice, a tím i stupeň ochrany spotřebitele, velmi liší. Nicméně, případů, které Komise vyhodnotila jako nesprávnou transpozici Směrnice do národních právních řádů, zůstává poměrně málo. Z komparativní analýzy spotřebitelských směrnic, kterou provedli Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer - Schwickerath vyplývá, že většina členských států při transpozici Směrnice využila klauzuli o minimální harmonizaci.[26]

Ačkoliv ESD ve své judikatuře, až na výjimky (Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH[27]), výslovně nerozebírá stupeň harmonizace Směrnice, v recitaci právního rámce případu v mnoha případech odkazuje na článek 8 Směrnice, který umožňuje přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele (Dillenkofer[28], Club Tour, Viagens e Turismo[29], Jürgen Blödel – Pawlik[30],

[24] Čl. 8 Směrnice a bod 26 preambule Směrnice
[25] SEK (1999) 1800 v konečném znění.
[26] Analyse comparative, directive sur les voyages à forfait (90/314), Compendium de Droit de la consomation, Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer – Schwickerath; zdroj internet.
[27] Ve věci Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH se rakouská, francouzská a finská vláda v zásadě shodují, že harmonizace národních předpisů na základě Směrnice spočívá ve stanovení minimální míry harmonizace pro spotřebitele, kteří si kupují zájezdy. Z tohoto důvodu, vše co není výslovně upraveno Směrnicí v této oblasti, zejména pokud jde o druhy újmy, které má směrnice poskytovat ochranu, je v kompetenci národní legislativy. Směrnice se omezila na stanovení základních společných pravidel týkajících se obsahu, uzavření a plnění smlouvy o zájezdu, aniž by upravila všechny aspekty, zejména v oblasti občanskoprávní odpovědnosti. Komise uvedla, že není možné použít restriktivní výklad pro obecný pojem „škody", který byl použit ve Směrnici. ESD se přiklonil k širší interpretaci pojmu „škoda" použité ve Směrnici a k názoru, že je nezbytné přiznat nárok spotřebitelů na náhradu nemajetkové újmy. Rozsudek ESD Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH spis. zn. C-168/00.
[28] Rozsudek Evropského soudního dvora ve věci Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jurgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor versus Spolková republika Německo z 8. října 1996, spojené případy spis. zn. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 a C-190/94
[29] Rozsudek Evropského soudního dvora Club Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido, and Club Med Viagens Lda ze dne 30. 4. 2002, spis. zn. C-400/2000
[30] Rozsudek Evropského soudního dvora ve věci Jürgen Blödel – Pawlik proti HanseMerkur Reiseversicherung AG ze dne 16.2. 2012, spis. zn. C-134/11

Ilona Baradics[31], André Ambry[32]). ESD ve své rozhodovací praxi ohledně Směrnice opakovaně odkazuje na potřebu vysokého stupně ochrany spotřebitele ve smyslu čl. 95 odst. 3 smlouvy ES (Dillenkofer[33], Club Tour, Viagens e Turismo[34], Jürgen Blödel – Pawlik[35]). V důvodové zprávě k návrhu nové směrnice[36] z července 2013 se uvádí, že přetrvávají velké rozdíly v prováděcích právních předpisech, neboť u směrnice o souborných službách byl zvolen přístup minimální harmonizace, a členské státy tak mají široký prostor pro výklad.

Z výše uvedeného lze dovodit, že stupeň harmonizace je minimální a státy mají možnost přijmout přísnější předpisy na ochranu spotřebitele.

2.6 Česká právní úprava vad zájezdu

2.6.1 Předchozí právní úprava v zákoně č. 159/1999 Sb.

Cestovní smlouva byla zavedena do Občanského zákoníku z roku 1964 zákonem č. 159/1999 Sb. ze dne 30.6. 1999, který nabyl účinnosti 1.10. 2000, v důsledku povinnosti transponovat Směrnici do českého práva. Zákon obsahoval veřejnoprávní úpravu podnikání cestovního ruchu a změnu některých předpisů veřejného práva. Zákon měnil i soukromoprávní předpisy, a to Občanský zákoník z roku 1964, do kterého byla vložena úprava cestovní smlouvy. Cestovní smlouva byla upravena v ustanovení § 852a až § 852k Občanského zákoníku z roku 1964. Vady zájezdu nebyly v zákoně výslovně označeny ani upraveny. Nicméně nároky z vadného plnění služeb byly upraveny v § 852i a § 852k odst. 2)-4) ObčZ 1964.

Historicky se jednalo o druhou změnu Občanského zákoníku z roku 1964, která promítala do našeho vnitrostátního práva Směrnici EU, jež prosazuje ochranu spotřebitele. Jednalo se jen o fragmentární transpozici Směrnice chránící spotřebitele, neboť v té době naše soukromé právo vůbec neobsahovalo obecné zakotvení ochrany spotřebitele (§ 51a až 52, 55 a 56 Občanského zákoníku z roku 1964). Legální pojem spotřebitele byl do Občanského zákoníku z roku 1964 zaveden až v roce 2000 zákonem č. 367/2000 Sb. (s účinností od 1. ledna 2001), kterou byla do našeho právního řádu transponována směrnice 93/13/EHS, směrnice 97/7/ES a směrnice 85/577/EHS.[37] Zákon č. 159/1999 Sb. byl několikrát novelizován.[38]

---

[31] Rozsudek Evropského soudního dvora Ilona Baradics a ostatní proti QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fioktelepe ze dne 16.1. 2014, spis. zn. C - 430/13

[32] Rozsudek Evropského soudního dvora André Ambry ze dne 1. 12. 1998, spis. zn. C 410/96

[33] Bod 39 rozsudku.

[34] ESD své rozhodnutí založil na návrhu generálního advokáta Tizzana, který vyšel z požadavku vysokého stupně ochrany spotřebitele (čl. 95 odst. 3 Smlouvy ES). Judikát, Mgr. Sylva Salačová, Dr. Jaroslav Salač, LL.M., Soudní rozhledy, 11/2002, C.H. BECK, str. 418.

[35] Soud dodal, že takový výklad článku 7 Směrnice je kromě toho potvrzen cílem, který má Směrnice sledovat, tj. zabezpečit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů (rozsudek Dillenkofer a další).

[36] 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 ze dne 9.7. 2013. Zn. 2013/0246 (COD). Bod 7 preambule. Stejně vlastní text směrnice bod 4 Preambule.

[37] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 933.

[38] Zákonem č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, který nabyl účinnosti dne 1. 1. 2005. Zákonem č. 39/2004 Sb., který nabyl účinnosti od 1. 4. 2004. Novela reagovala na unijní požadavek, aby byly uznávány záruky vystavené cestovním kancelářím v jedné členské zemi i v ostatních členských státech, tedy, aby cestovní kanceláře nemusely uzavírat povinné záruky proti úpadku ve více členských státech, když postačí uzavření takové záruky pouze v jednom členském státě. Zákonem č. 57/2006 Sb. Novela reagovala na unijní požadavek, aby byly uznávány záruky vystavené cestovním kancelářím v jedné členské zemi i v ostatních členských státech. Zákonem č. 214/2006 Sb., účinným od 1. 8. 2006. došlo k upřesnění, že cestovní kanceláří je také osoba, která má v době podpisu cestovní smlouvy

2.6.2 Platná právní úprava – vady zájezdu v Občanském zákoníku z roku 2012

V souvislosti s rekodifikací českého soukromého práva byla úprava zájezdu zahrnuta do Občanského zákoníku z roku 2012. Ustanovení § 3015 Občanského zákoníku uvádí, že tento předpis zapracovává příslušné právní předpisy Evropské unie a explicitně cituje Směrnici o souborných službách.

Problematika zájezdu je od 1.1. 2014 upravena v §§ 2521 až 2549 Občanského zákoníku. Zájezd je definován v § 2521 až § 2522 a § 2548 Občanského zákoníku. Vady zájezdu (pod touto rubrikou) jsou definovány v § 2537 až § 2540, § 2542 a § 2543 odst. 2 Občanského zákoníku.[39] Ustanovení o vadách zájezdu obsahuje definici vad zájezdu, nároky z vadného plnění při výskytu podstatných a nepodstatných vad zájezdu a reklamační řízení. Relevantní pro výklad vad zájezdu je i ustanovení § 2548 (společná ustanovení) a § 2549 (smluvní omezení v neprospěch zákazníka) Občanského zákoníku.

Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku (k § 2505 až 2512 tehdejšího návrhu) uvedla, že navržená úprava přejímá s formulačními a systematickými úpravami ustanovení o odstoupení od smlouvy a o vadách zájezdu z platného občanského zákoníku (1964). Zákonodárce se inspiroval zejména německou, nizozemskou a slovenskou právní úpravou. Nový Občanský zákoník opouští terminologii cestovní smlouvy a hovoří o smlouvě o zájezdu. Z důvodové zprávy k Občanskému zákoníku vyplývá, že označení cestovní smlouva je převzato z německého názvu *Reisevertrag*, které však není zcela vhodné, protože plněním podle smlouvy není cesta, nýbrž zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu. Přídomek „cestovní" nebude přesný zejména v případě, že zájezd nebude zahrnovat dopravu. Za základní nedostatky stávající úpravy důvodová zpráva označuje to, že stávající Občanský zákoník z roku 1964 spojuje pořadatelství zájezdu s existencí příslušného podnikatelského oprávnění, pojetí zájezdu neodpovídá Směrnici, z práv zákazníka je vyloučeno právo na odškodnění za ztrátu potěšení z dovolené a v neposlední řadě nedostatek písemné formy cestovní smlouvy způsobuje neplatnost cestovní smlouvy, což se paradoxně obrací proti spotřebiteli. Nová úprava se snaží odstranit další nedostatky v procesu vytýkání vad, zavádí širší pomoc v nesnázích a výslovný nárok na náhradu újmy za narušení dovolené. V některých ohledech zákonodárce reagoval na nedobrou praxi zavedenou v rámci služeb cestovního ruchu, v jiných případech, zdá se, odstraňuje striktní ochranu spotřebitele a posiluje postavení pořadatele (cestovní kanceláře).[40]

---

sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika ("cestovní kancelář usazená na území jiného státu"). Tímto zákonem došlo rovněž k upřesnění povinností cestovní agentury a cestovní kanceláře. V návaznosti na rozhodnutí ESD Club Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido, and Club Med Viagens Lda tato novela zrušila ustanovení § 1 odst. 2 písm. a) zákona č. 159/1999 Sb., který stanovil, že za zájezd se nepovažuje kombinace služeb sestavená na základě individuálního požadavku. Tím došlo ke zrušení výjimky ze zákona, která byla v rozporu se Směrnicí. Zákonem č. 341/2015 Sb., účinným od 29.12. 2015. Cílem návrhu zákona je především uvedení zákona č. 159/1999 Sb. do souladu s Občanským zákoníkem a Živnostenským zákonem (s tím souvisí i změna názvu zákona č. 159/1999 Sb., zlepšení informovanosti spotřebitele o tom, kdo pořádá (organizuje) zájezd, jehož prodej zprostředkovává cestovního agentura, zavedení ministerstvem vedeného veřejně přístupného seznamu cestovních kanceláří, upřesnění ustanovení upravujících povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře tak, aby zákazníci byli v každém okamžiku v plné výši chráněni před důsledky jejího úpadku, úprava dozoru správních orgánů nad činností cestovních kanceláří a cestovních agentur, zavedení správního trestání včetně sankcí.

[39] I když Občanský zákoník z roku 1964, po novelizacích implementujících Směrnici, upravoval podobnou materii některých následků porušení smlouvy, které je dnes nazýváno vadami zájezdu, vady zájezdu explicitně nepojmenoval ani nedefinoval.

[40] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014

Směrnice je dnes provedena ve dvou předpisech, a to v Občanském zákoníku (§ 2521 a následující) a v Zákoně č. 159/1999 Sb.[41] Jednu dobu existovala souběžná úprava a definice některých pojmů jak v Občanském zákoníku, tak v zákoně o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, které se zcela nekryly. Zákonem č. 341/2015 Sb. mělo dojít k uvedení zákona č. 159/1999 Sb. do souladu s Občanským zákoníkem a Živnostenským zákonem.[42]

Obecná úprava vadného plnění je obsažena v obecné části závazkového práva Občanského zákoníku (§ 1914 odst. 2 - § 1925 Občanského zákoníku). V této souvislosti zmíním i nově upravenou odpovědnost za porušení smlouvy, upravenou v § 2913 a následující Občanského zákoníku, která může mít svůj vliv při posuzování liberačních důvodů.

Již na tomto místě je potřeba upřesnit, že vady zájezdu v českém právu se vztahují k ochraně kvality služeb cestovního ruchu, resp. finančních prostředků, které zákazník vynaložil na bezvadné plnění služby. Směrnice (resp. český zákon) dále chrání majetek spotřebitele a zdraví a život spotřebitele, jakož i dobrý požitek ze zájezdu, jeho celkové vyznění, tedy účel zájezdu. Těmto zájmům zákazníka poskytuje ochranu institut náhrady škody v materiální i nemateriální podobě.[43]

[41] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 935.
[42] Důvodová zpráva k zákonu č. 341/2015.
[43] Podrobněji část 12 této práce.

III. ZÁJEZD – VYBRANÉ ASPEKTY S OHLEDEM NA VADY ZÁJEZDU

3.1 Právní důsledky a působnost zájezdu

Jedním z nejsložitějších problémů zájezdu je vůbec vymezení, které kombinace cestovního ruchu spadají pod definici zájezdu, tedy otázka po působnosti Směrnice, potažmo českého zákona. Přes zákonnou definici zájezdu, která obsahuje několik kritérií, není v praxi mnohdy jednoduché zjistit, zda je určitá kombinace služeb zájezdem ve smyslu zákona. Tento pojem byl upřesňován rozhodovací praxí soudů a v legislativní rovině byly pokusy vymezit zájezd na úrovni podzákonných předpisů, případně stanovisek oborových sdružení.

„Kombinatorikou" kritérií zájezdu můžeme dojít k velkému počtu možností. Domnívám se, že největší komplikací při určení, zda se na určitou kombinaci služeb cestovního ruchu vztahuje právní ochrana zájezdu, je vlastní definice zájezdu (která určuje věcnou působnost ochrany) a dále specifická definice spotřebitele ve Směrnici, resp. v českém právu (která určuje osobní působnost ochrany). Pouze takové služby cestovního ruchu, resp. jejich kombinace, které jsou zájezdem v právním slova smyslu, požívají ochrany podle Občanského zákoníku. Jiné kombinace služeb cestovního ruchu nejsou zájezdem a příslušná ustanovení Občanského zákoníku o zájezdu na ně nelze vztáhnout. Takové služby či jejich kombinace se posoudí podle právní úpravy té které služby. Jednotlivé služby cestovního ruchu mají různý právní režim (ubytování, doprava, stravování apod.). Zájezd, ve smyslu zákona, překračuje právní jednotlivosti a rozdílnost právních podmínek jednotlivých služeb cestovního ruchu a vůči zákazníkovi nastupuje jediná odpovědnost za řádné poskytnutí zájezdu ze strany organizátora zájezdu. Ve vztahu ke spotřebiteli smlouva o zájezdu sjednotila různé právní režimy jednotlivých služeb cestovního ruchu do jednoho právního režimu - zájezdu. Mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu je uzavřena jediná smlouva o zájezdu.

Není účelem této práce věnovat se kazuisticky různým kombinacím služeb cestovního ruchu. Jen syntéza všech dostupných příkladů zájezdů a výjimek z definice by vydala na samostatnou práci a uvedení všech možností či výjimek by zastínilo důležitější aspekt této práce, totiž vadné plnění zájezdu. Proto se dále zaměřím pouze na některé okruhy související definice zájezdu, o kterých je potřeba pojednat v souvislosti s vadami zájezdu. Pokud tedy v této práci hovořím o vadách zájezdu, vycházím z předpokladu, že se jedná o zájezd, který dokonale splňuje všechny jeho zákonné definiční znaky.

3.2 Zájezd jako právní kategorie *sui generis*

Zájezd je právní kategorií *sui generis*, která byla vytvořena Směrnicí. Směrnice pracuje s termínem „souborné služby" (angl. „*package*", fr. *„forfait"*). Přijetím Směrnice a národních prováděcích předpisů došlo k zavedení speciálního a pojmenovaného smluvního typu – ve Směrnici se hovoří pouze o „*smlouvě*", česky o „*smlouvě o zájezdu*" (dříve o „*cestovní smlouvě*"). Ve Směrnici je „smlouva" (o zájezdu) definována jako „*dohoda, která zavazuje spotřebitele vůči organizátorovi nebo prodejci*".[44] I na úrovni států Evropské unie bylo možné od počátku sledovat debatu o kategorizaci smlouvy o zájezdu.[45]

[44] Článek 2 odst. 5 Směrnice.

[45] Ve Velké Británii právo nerozlišovalo kategorie smlouvy, pro britské právo je rozhodující úmysl stran a obsah závazku, nebo povaha poskytované služby. Německé právo upravilo smlouvu v článcích 651–a až 651–k německého občanského zákoníku. Smlouvou se cestovní kancelář zavazuje poskytnout svému zákazníkovi soubor plnění. Je upravena v rámci právní úpravy smlouvy o dílo, proto je kvalifikována jako blízká smlouvě o dílo. Švýcarské právo rozlišuje mezi smlouvou o organizaci zájezdu, což je smíšená smlouva s prvky mandátní smlouvy a smlouvy o dílo, a smlouvou o zprostředkování zájezdu, která se posuzuje výlučně jako příkazní smlouva. Ve Francii, na kterou se zaměřím podrobněji, neexistovala

České soudy se v souvislosti s vadným plněním zabývaly povahou závazku mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Před zavedením cestovní smlouvy vycházely z právní úpravy smlouvy o obstarání věci[46]. Ve svém rozsudku (byť k cestovní smlouvě podle Občanského zákoníku z roku 1964) se Nejvyšší soud vyjádřil ke vztahu právní úpravy kupní smlouvy v obchodě a k cestovní smlouvě, přičemž uzavřel, že na zájezd nelze aplikovat ustanovení o kupní smlouvě, neboť se jedná o dva zcela odlišné předměty s odlišnou právní regulací. Identický rozsudek uvedl, že úprava smlouvy o zájezdu (§ 852a - 852k ObčZ 1964) je specifická, komplexní a úplná, má speciální povahu vůči obecným ustanovením občanského zákoníku o závazkových vztazích. S ohledem na charakter vztahu účastníků cestovní smlouvy, kdy vůči sobě stojí provozovatel cestovní kanceláře (v postavení dodavatele) a zákazník (v postavení spotřebitele), je cestovní smlouva (stejně jako smlouva o prodeji zboží v obchodě) současně spotřebitelskou smlouvou a vztahují se na ni proto ustanovení § 52 a násl. ObčZ 1964.[47]

Po dlouhém judikatorním vývoji i francouzský soud konstatoval, že smlouva o zájezdu (fr. „*contrat de voyages à forfait*“) je smlouvou *sui generis*, která se řídí speciální právní úpravou, jež vychází ze zákoníku o cestovním ruchu.[48]

V českém právu je zájezd speciálním právním institutem, který byl vytvořen v souvislosti se zavedením pojmenované smlouvy o zájezdu (resp. původně cestovní smlouvy). Pokud jde o výběr pojmu “zájezd“ pro nový právní institut, Asociace cestovních kanceláří ČR uváděla, že značnou nevýhodou byl i fakt, že v češtině bylo použito slovo zájezd, které bylo dávno obecně vžito pro všechny jakkoliv organizované cesty, a proto běžný občan takto široce chápe slovo zájezd i poté, co zákon č. 159/1999 Sb. vstoupil v účinnost a zúžil význam tohoto pojmu na vymezené kombinace organizované podnikatelsky. [49]

---

zákonná definice smlouvy uzavírané mezi cestovní kanceláří a zákazníkem, a proto byla kvalifikace smlouvy řešena soudní rozhodovací praxí a doktrínou. (Pierre Py, Droit du tourisme, 5. Edice, Dalloz 2002, str. 287).

[46] Smlouvou o obstarání věci se obstaravatel zavazuje obstarat určitou záležitost (například cestovní kancelář svému zákazníkovi rekreační pobyt). Došlo-li k tomuto obstarání se změnami oproti učiněné objednávce, odpovídá obstaratel objednateli za vadné plnění. Rozsudek KS v Plzni ze dne 30.10. 1996, sp. zn. 15 Co 625/96 (Rc 51/1998). In K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 230.

[47] Je zcela evidentní, že zájezd není zbožím v právním slova smyslu (ani movitou věcí), nýbrž službou, a že oba právní instituty upravují dva různé závazkové vztahy se dvěma rozdílnými předměty, jejichž zvláštní charakter vyžaduje speciální úpravu práv a povinností účastníků takového vztahu. Již z toho důvodu nelze na posouzení nároků z titulu odpovědnosti cestovní kanceláře za porušení cestovní smlouvy použít úpravu o prodeji zboží v obchodě, jak nesprávně učinil v dané věci odvolací soud. Účelem obou úprav (a transformovaných směrnic) bylo zavést do právního řádu České republiky (respektive sjednotit v právních řádech členských států Evropské unie) dva zcela odlišné, samostatně stojící smluvní typy. Zatímco úprava prodeje zboží v obchodě má oproti obecné úpravě kupní smlouvy doplňující i speciální povahu (je zvláštním typem kupní smlouvy), vůči cestovní smlouvě žádný takový vztah nemá. Úprava cestovní smlouvy v ustanoveních § 852a - 852k ObčZ 1964 je komplexní a úplná; má speciální povahu vůči obecným ustanovením občanského zákoníku o závazkových vztazích. Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Cdo 3661/2013

[48] Civ. 1re, 15.3. 2005: Bull. civ. I, č. 138, Gaz. Pal. 2-4. 4. 2006, str. 44. Článek L.211-17 zakládá odpovědnost všech fyzických a právnických osob, které vykonávají činnosti uvedené v článku L.211-1, přičemž tyto činnosti spočívají jak v „organizování“, tak „v prodeji“ zájezdů. Nicméně, ani tento článek, ani jiné ustanovení části I knihy II neupřesňují povahu právního vztahu, který existuje mezi pořadatelem zájezdu a prodejcem zájezdu. Jelikož zákon mlčí, judikatura došla k závěru, že vztah mezi prodejcem a pořadatelem nemá povahu příkazní smlouvy. Prodejce obecně není mandatář, neboť s výjimkou případů zájezdů dle zvláštního požadavku (*à la carte*), prodejce neobdržel od svých klientů žádný příkaz nebo pokyn a nabízí předem sestavené zájezdy. (Paris, 9.2. 1988).

[49] NE x Oprávněné podnikání v cestovním ruchu, příručka pro profesionální organizátory dovolených, výletů apod. akcí, ACK, ČR, zdroj: internet.

Autor této práce se přiklání k názoru, že smlouva o zájezdu je natolik specifická a komplexní, že ji nelze srovnávat s jiným smluvním typem, byť v některých bodech může být jednotlivým smluvním typům velice podobná. Rovněž subsidiární použití obecné úpravy vadného plnění na zvláštní úpravu vad zájezdu se jeví jako problematické.

3.3 Zájezd v českém právu

Za účinnosti Občanského zákoníku z roku 1964 byl zájezd definován jen ve veřejnoprávním předpise – Zákoně č. 159/1999 Sb., který přinesl první definici zájezdu v českém právu. Pozdější speciální předpisy, přesněji řečeno zákon, upravily některé specifické druhy zájezdů, např. lázeňské pobyty[50]. V roce 2009 bylo vydáno společné výkladové stanovisko Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Asociace cestovních kanceláří ČR, Asociace českých cestovních kanceláří a agentur, Asociace hotelů a restaurací ČR, Svazu obchodu a cestovního ruchu a Svazu léčebných lázní, jehož předmětem je upřesnění, co se rozumí zájezdem. Jelikož je stanovisko velmi technické a jeho rozbor by přesáhl rozsah této práce, uvádím ho pouze pro úplnost.[51]

Od 1.1. 2014 je zájezd definován přímo v Občanském zákoníku.[52] Ustanovení § 2522 odst. 1 a 2 přináší historicky první soukromoprávní definici pojmu zájezd v České republice.[53] Zájezd je tak dnes fakticky definován v § 2521 Občanského zákoníku (zde se akcentuje „předem připravený soubor služeb cestovního ruchu“), § 2522 Občanského zákoníku (zde jsou uvedeny jednotlivé definiční znaky), v § 2548 (negativní definice zájezdu) a v § 1 zákona č. 159/1999 Sb. ve znění novely zákona č. 341/2015 Sb.[54] Pro vady zájezdu je potřeba vycházet primárně ze soukromoprávní definice zájezdu obsažené v Občanském zákoníku.

Zájezd není zbožím v právním slova smyslu ani movitou věcí, nýbrž službou.[55] Zájezd by bylo možné považovat za druh statku – nehmotné věci ve smyslu ustanovení § 496 odst. 2 Občanského zákoníku. Věc v právním smyslu je vše, co je rozdílné od osoby a slouží potřebě lidí.[56] Nehmotné věci jsou práva, jejichž povaha to připouští, a jiné věci bez hmotné podstaty.

---

[50] Specifickým institutem byl prodej pobytů v lázeňských zařízeních podle zákona o péči a zdraví lidu č. 20/1966 Sb. v platném znění. Citovaný zákon byl zrušen k 1.4. 2012 zákonem č. 372/2011 Sb. Lázeňská zařízení nabízela značný objem wellnes pobytů, přitom nebylo zřejmé, zda splňují definici zájezdu. Lázeňské pobyty se rozlišovaly na léčebné pobyty a ostatní pobyty. Léčebné pobyty ve státním i nestátním lázeňském zařízení nebyly považovány za zájezd, ačkoliv se jednalo o kombinaci služeb (určujícím znakem léčebného pobytu byla lékařská péče). Pobyt v léčebném zařízení, jehož součástí nebyla zdravotní péče pod lékařským dohledem (a zahrnující vstupní a výstupní zdravotní prohlídku), není léčebným pobytem, ale zájezdem (jednalo se o relaxační a wellness pobyty), a to i za předpokladu, že takový pobyt nabízelo lázeňské zařízení nebo hotel a nikoliv cestovní kancelář. Zájezdem ovšem není, pokud byly wellnes služby nabízeny k ubytovací službě jen jako možnost k využití, bez zahrnutí a určení počtu a charakteru takových služeb v ceně pobytu. (Zdroj: NE x Oprávněné podnikání v cestovním ruchu, příručka pro profesionální organizátory dovolených, výletů apod., ACK ČR).

[51] http://www.mmr.cz/Cestovni-ruch/Informace-pro-cestovni-kancelare-a-agentury/Vyklad-pojmu--zajezd--podle-zakona-c--159-1999-(1)

[52] Nutno podotknout, že vlastní definici zájezdu obsahuje vedle Občanského zákoníku i Zákon č. 159/1999 Sb. Zájezd je tak aktuálně definován jak v soukromoprávním předpise, tj. v Občanském zákoníku (pro účely závazkového práva), tak ve veřejnoprávním předpise, tj. zákoně č. 159/1999 Sb. (pro účely kontroly a správního dozoru). Určitou dobu tyto dvě definice nekorespondovaly. Novelou Zákona č. 159/1999 Sb. (zákon č. 341/2015 účinný od 29.12. 2015) byla definice v Zákoně č. 159/1999 Sb. přizpůsobena textu Občanského zákoníku.

[53] K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 195.

[54] Znění § 1 zákona č. 159/1999 Sb. akcentuje, že se jedná o definici „pro účely tohoto zákona“.

[55] K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 195.

[56] Ustanovení § 489 Občanského zákoníku.

3.4 Zákonná definice zájezdu

Směrnice pracuje s termínem „soubor služeb“ (angl. „*package*“, fr. *„forfait“*), který je definován v článku 2 odst. 1.
Souborem služeb se rozumí *„předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících položek, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo zahrnuje-li nocleh:*

a) *Doprava*
b) *Ubytování*
c) *Jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru služeb.*

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož souboru služeb nezbavuje organizátora nebo prodejce závazků podle této směrnice.“

V platném českém právu je zájezd definován pozitivně v §§ 2521 - 2522 a negativně § 2548 Občanského zákoníku. Podle § 2522 odst. 1 *„Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:*

a) *Ubytování,*
b) *Dopravu,*
c) *Jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.*

Účtuje – li pořadatel jednotlivá dílčí plnění v rámci téhož zájezdu odděleně, nezprošťuje ho to povinností dle tohoto dílu.“

Dle § 2521 *„Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd)*“.

Podle ustanovení § 2548 Občanského zákoníku (negativní definice zájezdu): *„Zájezdem podle tohoto dílu není soubor služeb cestovního ruchu poskytnutý podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání ani soubor služeb cestovního ruchu, jehož nabídka a poskytnutí není podnikáním.“*

3.5 Kritérium času a časové vymezení zájezdu

Zájezd je vymezen i časově. Zájezd je přesně ohraničený časový úsek. Doba zájezdu je vymezena od zahájení zájezdu do jeho ukončení. Termín zahájení a ukončení zájezdu musí být uveden v potvrzení o zájezdu[57], ve Směrnici je tento požadavek vymezen v Příloze v písmeně b)[58]. Pokud zájezd počítá s dopravou (což bude většina případů), bude to zpravidla zahájením přepravy do cílové destinace. Zájezd pak zpravidla skončí ukončením přepravy z místa pobytu domů.

Za začátek zájezdu je považován okamžik zahájení první služby. Zájezd proto začíná ten kalendářní den, kdy zákazník začne využívat první službu (odbavení průvodcem na letišti, nástup do autobusu, ubytování v případě zájezdů bez dopravy apod.). Konec zájezdu bude vázán na skončení poslední služby tvořící zájezd, zpravidla dopravou na sjednané místo nebo domů.

[57] Ustanovení § 2527 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku.
[58] Prvky, které mají být vymezeny ve smlouvě, pokud se použijí pro daný soubor služeb: (…) písm. b) použité dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, data, časy a místa odjezdu a návratu;

Zákazníkovi vzniká právo na řádné plnění, resp. mohou vzniknout práva z vad, od okamžiku zahájení zájezdu (po odjezdu na zájezd) do jeho skončení. Kdykoliv se v průběhu zájezdu vyskytne vada, zákazníkovi (resp. oprávněné osobě) vznikají práva vyplývající z vad zájezdu. Okamžik zahájení zájezdu je přitom klíčový i z jiného důvodu. Všechny komplikace, které nastanou před odjezdem na zájezd, lze řešit z domova, zájezd je možné zrušit, vybrat jiný, zákazník je stále ve svém prostředí. Po odjezdu na zájezd se zákazník vydává do rukou zaměstnanců cestovní kanceláře a subdodavatelů. Ocitá se v naprosto cizím prostředí, ve kterém se zpravidla neorientuje, nezná místní řeč, zvyky a je vzdálen od svého domova, mnohdy tisíce kilometrů. Jde o stav, který se u průměrného spotřebitele může rovnat naprosté závislosti na cestovní kanceláři. Návrat domů ze zájezdu je náročný jak technicky (zajištění dopravního prostředku), tak finančně (ceny dopravy, zpravidla letenek). Proto Směrnice zavádí zvláštní ochranu zákazníka po jeho odjezdu na zájezd, která trvá až do skončení zájezdu a pořadatelům zájezdu stanoví zvláštní povinnosti.

3.6 Zájezd jako předmět právní ochrany (zájezd jako celek vs. jednotlivé služby cestovního ruchu)

Vady zájezdu se mohou projevit jako vady jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. bude vadné jen ubytování, zatímco ostatní služby jako doprava a kulturní program budou v pořádku), nebo jako vady více služeb (souběžně či v různé kombinaci).

Účelem Směrnice je sblížení právních předpisů členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy prodávaných nebo nabízených k prodeji na území Společenství.[59] Předmětem ochrany Směrnice jsou tedy kombinace služeb – zájezdy jako celek, nikoliv jednotlivé služby cestovního ruchu, které jej tvoří. Jednotlivé služby cestovního ruchu nabývají na významu pouze jako součásti zájezdu jako celku (samostatná přeprava do Thajska bez navazujícího programu by nedávala rekreantovi žádný smysl, byť by taková služba byla poskytnuta řádně). Zájezd musí vyznít jako celek, jeho „poslání" je vyšší než u jednotlivých služeb jej tvořící, jejichž účel je zpravidla zřejmý (přepravit, nasytit, ubytovat), i když je zároveň nepochybné, že řádné poskytnutí každé jednotlivé služby povede k realizaci řádného zájezdu. Právě kombinací jednotlivých služeb se realizuje účel zájezdu, který může být rekreační, pobytový, naučný, ale i sloužící jako společně strávený čas s rodinou apod. Kombinace služeb je masovým spotřebním „produktem" cestovního ruchu, nadstavbovou montáží jednotlivých služeb a přidaná hodnota, na kterou se zároveň vážou rizika pokrývaná Směrnicí, například organizování subdodavatelů v cizích zemích apod.

Každá vada jednotlivé služby cestovního ruchu tedy bude automaticky vadou zájezdu jako celku. To je nutné vzít v úvahu i při řešení vad a nároků z vad zájezdu. Zákazník tedy bude mít nároky z vad zájezdu, nikoliv nezbytně jen práva z vad jednotlivých služeb cestovního ruchu. Bude potřeba zohledňovat narušení zájezdu jako celku a případnou slevu z ceny zájezdu stanovit z ceny celého zájezdu, a nikoliv z jeho jednotlivých služeb.

Občanský zákoník vychází ze stejného předpokladu, když chrání zájezd jako celek, neboť předmětem smlouvy o zájezdu je zájezd coby kombinace služeb[60]. Zájezd dává i název celému smluvnímu typu. V neposlední řadě i § 2537 Občanského zákoníku hovoří o „vadách zájezdu". V další úpravě zájezdu se nikde nehovoří o ochraně jednotlivých služeb cestovního ruchu. Výjimkou je § 2523 odst. 2 Občanského zákoníku, rozšiřující definici pořadatele zájezdu povinovaného k poskytnutí ochrany zákazníkovi i na toho, „kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu a vyvolá-li na základě zvláštních okolností u třetích osob

[59] Článek 1 Směrnice.

[60] (…) se zavazuje obstarat předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd)(….) § 2521 Občanského zákoníku.

představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost“. Ochrana smlouvy o zájezdu se tedy bude vztahovat i na jednotlivé služby cestovního ruchu, které budou prezentovány jako zájezd. To však nic nemění na tom, že je chráněn zájezd jako celek.

Německá doktrína se převážně kloní k názoru, že je rozhodující zájezd jako komplex služeb a nikoliv jednotlivá služba cestovního ruchu. Jednotlivé služby cestovního ruchu totiž nabývají na významu pouze pod tím zorným úhlem, že jsou částmi celkového zájezdu, a tak se nedostatek jednotlivé služby cestovního ruchu považuje za nedostatek celého zájezdu.[61]

[61] Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.

IV. VADNÉ PLNĚNÍ A VADY SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE A DĚLENÍ VAD ZÁJEZDU

4.1 Povinnost zajistit řádné plnění zájezdu

Dlužník je povinen vykonat (či naopak nevykonat) to, co vyplývá z obsahu závazku. Poskytnuté plnění musí mít přesně takové parametry, jaké pro toto plnění určuje závazek samotný. Základní práva a povinnosti stran smlouvy o zájezdu jsou upravena speciálně v § 2521 Občanského zákoníku.[62] Základním závazkem pořadatele zájezdu vůči zákazníkovi je povinnost obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd), tedy má povinnost konat (*„facere"*)[63]. Povinnost obstarat zájezd je sice definována zákonem, nicméně tato povinnost vyplývá ze smlouvy o zájezdu (*„smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje*…."). Povinnost obstarat zájezd je tedy povinností smluvní. Pořadatel musí zajistit všechny služby (komponenty) tvořící zájezd jednotlivě, ale i v jejich souhrnu, aby zájezd vyzněl jako celek. Pořadatel je povinen plnit zájezd na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas.[64] Podle Občanského zákoníku z roku 1964 *„pořadatel se zavazuje, že poskytne zákazníkovi zájezd*". Občanský zákoník definuje závazek pořadatele zájezdu odlišně, totiž jako povinnost pořadatele zájezdu *„obstarat zájezd*".

Směrnice ukládá členským státům, aby v národní legislativě zajistily, že spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu odpovídá organizátor nebo prodejce,[65] bez ohledu na to, zda má tyto závazky splnit pořadatel, nebo prodejce nebo jiný poskytovatel služeb.[66] Směrnice koncentruje odpovědnost za všechny vady zájezdu na jediný subjekt, nehledě na to, kdo vady ve skutečnosti způsobil. Účelem Směrnice je poskytnout spotřebiteli jednu smluvní stranu odpovědnou za plnění smlouvy a spotřebiteli snadno dosažitelnou. Lze hovořit o principu jediného odpovědného subjektu vůči zákazníkovi zájezdu. Organizátor zájezdu tedy odpovídá za své subdodavatele. Členské státy tedy mají na výběr, zda vůči spotřebiteli bude odpovědný pořadatel nebo prodejce zájezdu. Takovou osobou však nikdy nebude koncový poskytovatel služby. Většina členských států upravila odlišnou a oddělenou odpovědnost organizátora zájezdu a prodejce, z nichž každý je odpovědný za jiný druh problémů, které se projevily v jejich sféře působnosti. Ve většině členských států za vadné plnění služeb tvořících zájezd, které poskytují třetí strany, odpovídá přímo organizátor zájezdu a nikoliv prodejce.[67]

V českém právním řádu odpovídá zákazníkovi za plnění povinností ze smlouvy o zájezdu pořadatel zájezdu.[68] Ačkoliv je tato zásada uvedena systematicky pod rubrikou „náhrada škody", podle mého názoru je potřeba ji vztáhnout i na vady zájezdu (§ 2537). Ve vztahu k ostatním subjektům (prodejce, poskytovatel služby) je odpovědnost cestovní kanceláře vůči zákazníkovi

---

[62] Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

[63] Ustanovení § 1789 Občanského zákoníku.

[64] Ustanovení § 1908 odst. 2 Občanského zákoníku.

[65] V anglické a francouzské verzi Směrnice je dokonce uvedeno organizátor a/nebo prodejce – „organizer and/or retailer". To by umožňovalo učinit odpovědným vůči spotřebiteli jak organizátora, tak současně prodejce.

[66] Článek 5 odst. 1 Směrnice.

[67] Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States, strana 9. SEC(1999) 1800 final.

[68] Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Ustanovení § 2542 Občanského zákoníku.

povinností primární. Ostatní v úvahu připadající právní vztahy, tedy vztah mezi zákazníkem a prodejcem zájezdu a mezi zákazníkem a poskytovatelem služby, jsou vztahy sekundární.[69]

4.2 Definice vad zájezdu

Samotný pojem „vada" zákon chápe jako odchylku vlastností plnění poskytnutého od vlastností, které plnění dle obsahu závazku mít mělo.[70] Demonstrativní případy, kdy dlužník plní vadně, jsou uvedeny i v obecné části Občanského zákoníku v § 1916.[71]

Definici vady zájezdu lze dovodit jednak ze zvláštní úpravy vad zájezdu, jednak z obecné části vadného plnění v Občanském zákoníku. Vady zájezdu jsou upraveny rámci v samostatné rubrice právní úpravy zájezdu, tedy v § 2537 Občanského zákoníku. Podle § 2537 musí mít zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával. Parametry řádného plnění zájezdu jsou dále upraveny i v obecné části Občanského zákoníku o řádném plnění (§ 1914 odst. 1). Podle obecných ustanovení Občanského zákoníku o řádném plnění, kdo plní za úplatu jinému, je zavázán plnit bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné použít předmět plnění podle smlouvy, a je–li stranám znám, i podle účelu smlouvy.

Z požadavků obecné i zvláštní části Občanského zákoníku lze dovodit, že zájezd musí mít vlastnosti v souladu s níže uvedenými kritérii, která vymezují řádné plnění zájezdu. Naopak absence uvedených kritérií, nebo rozpor s nimi, bude nutno považovat za vadu zájezdu. Kritéria jsou tato:

a) Specifikace zájezdu ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu),
b) Důvodná očekávání zákazníka s ohledem na nabídku,
c) Důvodná očekávání zákazníka s ohledem na zvyklosti zájezdu,
d) Ujištění pořadatele zájezdu o vlastnostech zájezdu,
e) Účel smlouvy o zájezdu, je–li stranám znám.

V širším smyslu lze vadu zájezdu definovat jako rozpor reálně poskytnutého plnění s plněním řádným. Řádné plnění je definováno ve zvláštní úpravě vad zájezdu nebo v obecné části vadného plnění. Vadou zájezdu v užším smyslu bude absence takové vlastnosti zájezdu, o níž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával.

4.3 Specifikace a dělení vad zájezdu

Než přistoupím k rozboru základních vad zájezdu uvedených v § 2537 Občanského zákoníku, považuji za vhodné pro přehlednost uvést základní specifikaci vad zájezdu a jejich dělení.

---

[69] K tomu francouzský judikát potvrzující toto pravidlo: Objektivní povinnost cestovní kanceláře zakotvená v článku L 211-16 CT je povinností hlavní a nikoliv subsidiární. Cestovní kancelář tedy nesmí odkazovat své zákazníky, aby uplatnili svá práva „lépe" přímo u poskytovatele služby. (Civ. 1re, 20.12. 2012, č. 11-27.184 : JT 2013, č. 153, str. 15)

[70] Velké komentáře, Občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání, 2014, str. 871.

[71] Dlužník plní vadně zejména a) poskytne-li předmět plnění, který nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti, b) neupozorní-li na vady, které předmět plnění má, ač se při takovém předmětu obvykle nevyskytují, c) ujistí-li věřitele v rozporu se skutečností, že předmět plnění nemá žádné vady, anebo že se věc hodí určitému užívání, nebo d) zcizí-li cizí věc neoprávněně jako svoji.

Vady zájezdu lze rozdělit podle několika kritérií:

a) Podle kritéria intenzity porušení smlouvy na podstatné a nepodstatné vady zájezdu
b) Vady při organizaci zájezdu a vady poskytovatelů služeb (subdodavatelů)
c) Vady v plnění jednotlivých služeb cestovního ruchu
d) Ostatní (různé)

4.4 Dělení vad podle kritéria intenzity porušení smlouvy

Podle intenzity porušení smlouvy o zájezdu lze vady zájezdu rozdělit na:

a) Nepodstatné vady zájezdu
b) Podstatné vady zájezdu (neposkytnutí podstatné části služeb)

Občanský zákoník v souvislosti se zájezdem hovoří pouze o nárocích, resp. opatřeních, které musí pořadatel přijmout při výskytu podstatných vad zájezdu (§ 2538 Občanského zákoníku), aniž by podstatné vady definoval. *A contrario* lze dovodit, že existují i nepodstatné vady zájezdu.

Občanský zákoník podstatné vady zájezdu v části o zájezdu nedefinuje a nelze je dovodit ani z obecné části upravující řádné plnění a vadné splnění (§ 1914 a násl. Občanského zákoníku). To, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, reflektuje právní úprava vad u kupní smlouvy (§ 2106[72] a § 2107[73] Občanského zákoníku). Tato ustanovení zároveň vyjmenovávají nároky, které zákazníkovi vzniknou v případě, že vady mají povahu podstatného resp. nepodstatného porušení smlouvy. Právní úprava vad kupní smlouvy je však na vady zájezdu nepoužitelná.[74]

Rozlišení podstatného a nepodstatného porušení smlouvy nalezneme v § 2002 odst. 1 Občanského zákoníku v souvislosti s úpravou odstoupení od smlouvy. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. Rozumí se tím rozlišení kategorie podstatnosti porušení smluvních povinností v kontextu závazkového vztahu jako celku. Vzhledem k obvyklému očekávání (v závislosti na povaze smluvních stran a na okolnostech daného případu) jde o taková porušení smluvních podmínek, která svou závažností implikují téměř jistou hypotetickou reakci spočívající v odmítnutí vstupu do smluvního vztahu vůbec. Obsahově se bude zejména jednat o případy nenaplnění hlavního účelu závazku, vzhledem k funkci

[72] Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo: a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, b) na odstranění vady opravou věci, c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy.

[73] Je –li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

[74] To potvrdil i Nejvyšší soud ČR ve svém rozhodnutí ze dne 11.12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013. Ačkoliv judikát se týká vad zájezdu dle Občanského zákoníku z roku 1964, jsou jeho závěry zcela použitelné i na platnou právní úpravu Občanského zákoníku. „*Je zcela evidentní, že zájezd není zbožím v právním slova smyslu (ani movitou věcí), nýbrž službou, a že oba právní instituty upravují dva různé závazkové vztahy se dvěma rozdílnými předměty, jejichž zvláštní charakter vyžaduje speciální úpravu práv a povinností účastníků takového vztahu. Již z toho důvodu nelze na posouzení nároků z titulu odpovědnosti cestovní kanceláře za porušení cestovní smlouvy použít úpravu o prodeji zboží v obchodě, jak nesprávně učinil v dané věci odvolací soud. Účelem obou úprav (a transformovaných směrnic) bylo zavést do právního řádu České republiky (respektive sjednotit v právních řádech členských států Evropské unie) dva zcela odlišné, samostatně stojící smluvní typy. Zatímco úprava prodeje zboží v obchodě má oproti obecné úpravě kupní smlouvy doplňující i speciální povahu (je zvláštním typem kupní smlouvy), vůči cestovní smlouvě žádný takový vztah nemá.*“

a hospodářskému smyslu objednaného plnění, s naprostou nemožností jeho řádného užívání, nedodržení hlavních vymíněných parametrů apod.[75]

Nepodstatné porušení smlouvy zahrnuje všechny ostatní případy.

Aplikováno na zájezd, podstatnou vadou zájezdu je takové porušení smlouvy, které by zákazník při uzavírání smlouvy o zájezdu vnímal jako porušení základního účelu zájezdu. Není rozhodné, zda by se jednalo o zásadní vadu pouze jedné služby cestovního ruchu (např. zcela nevyhovující ubytování), nebo kombinaci méně závažných vad zájezdu, které však v souhrnu bude znamenat podstatné porušení smlouvy.

Pokud bychom vyšli ze systému založeného ITQ kodexem, o kterém píši na jiném místě této práce, lze rozlišit tyto druhy vad zájezdů podle stupně závažnosti:

a) Bagatelní vady zájezdu, které nezakládají nárok na slevu. Vysvětlivky k tabulce uvádí, že menší (bagatelní) nepříjemnosti nejsou důvodem ke slevám z ceny zájezdu.

b) Méně závažné vady, které sice narušují průběh zájezdu, avšak nenarušují ho jako celek. Tyto vady zakládají nárok na slevu z ceny zájezdu v přiměřené výši, která odpovídá intenzitě nedostatku zájezdu.

c) Zásadní vady zájezdy, které narušují zájezd jako celek takovou intenzitou, že zákazník zcela ztrácí požitek ze zájezdu. Nedostatek takové intenzity zakládá právo zákazníka na odškodnění ztráty radosti z dovolené, které je stanoveno jako denní dávka odškodného v závislosti na míře pochybení cestovní kanceláře.

4.5 Rozdělení vad podle původce vady

Vady lze rozdělit podle původce vady. Vady mohou být způsobeny již u pořadatele zájezdu. Může se jednat o vady služby, kterou plní přímo pořadatel (doprava vlastním autobusem), nebo vady v organizaci zájezdu. Dalším původcem vad budou sami poskytovatelé služeb jako subdodavatelé (dopravci, hoteliéři, stravovací zařízení). Vůči spotřebiteli takové dělení vad není tolik rozhodné, protože za všechny vady, které se projeví, odpovídá souhrnně vždy pořadatel zájezdu.

Na druhou stranu není zcela nutné rozlišovat příčiny vad. Vady zájezdu jsou v zásadě koncipovány jako absence parametrů řádného plnění, nejsou primárně koncipovány jako sankce za porušení smluvní povinnosti vyplývající ze zájezdu. Proto bude záležet, zda porušení smluvních povinností pořadatele zájezdu „vyústí“ v absentující vlastnost zájezdu a tedy bude považováno za vadu, či nikoliv. Jinak řečeno, pokud sice dojde k porušení smluvních povinností pořadatele (například učiní organizační vadu), ale ta se negativně neprojeví jako absentující vlastnost zájezdu, o vadu zájezdu nepůjde, ačkoliv lze tvrdit, že k porušení povinnosti pořadatele došlo.

4.6 Organizační vady zájezdu

Původcem vad zájezdu může být vlastní činnost pořadatele zájezdu, resp. nedostatky v organizaci zájezdu. Organizování (pořádání) zájezdů je základní kompetencí pořadatele zájezdu. Zahrnuje správné sestavení zájezdu (tedy výběr a sladění jednotlivých služeb cestovního ruchu do zájezdu), správné interní fungování pořadatele v průběhu zájezdu

[75] M. Hulmák a kol., Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054), 1. vydání, 2014, s. 1198 - 1204

(návaznost odjezdů, přijetí delegátem, vybavení zákazníků podklady apod.), jakož i řádný vztah pořadatele k poskytovatelům služeb (tedy správná komunikace s nimi, jejich koordinace, kontrola, správné předání informací o objednaných službách a požadavcích zákazníků, zajištění potřebných povolení v destinaci apod.).

Za organizační vady zájezdu je možné považovat neobstarání potřebných povolení k potápění nebo ke slaňování u vodopádu, které znemožní využít sportovní aktivity, neověření otevíracích hodin památek, nezajištění příchodu delegáta, vadný zasedací pořádek v autobuse, zmatek v počtu cestujících, kterých je víc než míst v autobuse, přistavení autobusu na jiné odjezdové místo, interní nepředání informací mezi pořadatelem a průvodcem, opomenutí rezervovat ubytování nebo kajutu zákazníkovi, špatné předání informací mezi zákazníkem a poskytovatelem služby o požadovaném standardu ubytování, opomenutí zajistit fakultativní výlet, zapomenutí zákazníků na místě zastávky autobusu, koordinační chyby apod.[76]

Vady se mohou projevit z nesprávného postupu při závazné rezervaci zájezdu, například proto, že personál nebral ohled na zvláštní přání zákazníka nebo překročil rezervační kapacitu zájezdu (tzv. *overbooking*). Problémem, kterému čelí mnohé podniky cestovního ruchu, je existence *nevyužitých rezervací* a rovněž *zrušených rezervací (tzv. no-shows)*. Pojem „no-show" představuje zákazníka, který si rezervoval určitou službu (sedadlo v letadle, pokoj v hotelu), ale nakonec svou rezervaci nevyužil, tedy se nedostavil k odletu či neobsadil hotelový pokoj na danou noc, ani předem rezervaci nezrušil. Ačkoliv mají letecké společnosti nebo hotely možnosti inkasovat zálohy nebo storno poplatky, snaží se pomocí tzv. overbookingu zachovat svůj ztracený příjem.[77] Obecně se jedná o *techniku záměrného prodeje více jednotek kapacity* (hotelových pokojů, míst v letadle), *než které jsou momentálně dostupné*. Výsledkem může v určitém okamžiku být například rezervace 200 sedadel v letadle s kapacitou pouze 189 míst.[78] Dopravci či hotely se při nastavení limitů pro overbooking řídí důkladnými analýzami zatížení letů a informacemi o tom, jaké procento cestujících se průměrně nedostaví k odbavení.[79]

Problematika „překnihování" v letecké dopravě je upravena v článku 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004[80] ve formě nároku cestujících při odepření nástupu na palubu. Odepřením nástupu na palubu se rozumí odmítnutí přepravit cestující, přestože se cestující dostaví včas. V prvé řadě musí dojít k určité finanční kompenzaci klientů, kterým byl odepřen přístup do letadla, a tudíž pro společnost ke ztrátě krátkodobého příjmu. Pravidla pro takové kompenzace jsou přesně stanovena ve směrnici Evropské unie č. 261/2004 a jejich výše se pohybuje v rozmezí od 250 do 600 EUR. Většinou jsou poskytnuty ve formě voucherů (poukazů) na letenky. Navíc společnost musí klientovi zajistit náhradní let, mnohdy u konkurenční společnosti, a popřípadě i ubytování a stravu. Zvláště u hotelů, pro které je budování vztahů se zákazníky značně důležité, však může dojít i k dlouhodobějším ztrátám v potenciálních příjmech, způsobené zejména poškozením reputace společnosti, oslabením důvěry či dokonce ztrátou nespokojeného zákazníka.

---

[76] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.

[77] Diplomová práce „Yield management a jeho uplatnění ve službách cestovního ruchu", Bc. Martina Pokorná, VŠE, internet, bez data, https://www.vse.cz/vskp/id/18647

[78] Diplomová práce „Yield management a jeho uplatnění ve službách cestovního ruchu", Bc. Martina Pokorná, VŠE, internet, bez data, https://www.vse.cz/vskp/id/18647

[79] http://www.esky.cz/tipy-pro-cestovatele/letenky/odbaveni-a-obsluha-cestujiciho/prava-a-povinnosti-cestujiciho

[80] Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.

4.7 Vady, jejichž původcem jsou poskytovatelé služeb

Kvalitu jednotlivých služeb cestovního ruchu zpravidla fakticky zajišťují subdodavatelé pořadatele, i když nelze vyloučit případy, kdy pořadatel některé služby cestovního ruchu zajišťuje sám (například dopravu vlastním autobusem, ubytování ve vlastních bungalovech nebo zajištění stravy na expedičním zájezdu zaměstnancem pořadatele).

Okruh vad jednotlivých služeb cestovního ruchu může být rozličný. Není smyslem této práce podávat podrobný přehled všech práv nebo nároků spotřebitele z jednotlivých služeb cestovního ruchu. Obsah nebo jakost plnění služeb cestovního ruchu mohou obsahovat právní předpisy, např. mezinárodní smlouvy, evropské či vnitřní právní předpisy, specifikace jednotlivých služeb cestovního ruchu v pojmenovaných smluvních typech (smlouva o přepravě), přepravních řádech apod. V zahraniční soudní praxi (například v německé) se používá metodika, která uvádí seznam vad, ke které je přiřazena orientační výše slevy z ceny zájezdu. Jedná se o tzv. Frankfurtské, Kemptenské nebo Vídeňské tabulky.

Ačkoliv je zřejmé, že ustanovení § 2537 Občanského zákoníku je hlavní, obecnou a souhrnnou platformou pro nároky zákazníka z vad zájezdu, mohou existovat i další právní předpisy, ze kterých mohou vznikat nároky z vad zájezdu (služeb cestovního ruchu)[81]. Jedná se o předpisy upravující nároky cestujících, např. evropská nařízení o nárocích v letecké přepravě. Dále mohou být práva zákazníků upravena v přepravních řádech, například § 2551 Občanského zákoníku předvídá, že přepravní řád upřesní podmínky přepravy a odpovědnost za bezpečnost a pohodlí cestujícího.

4.8 Dopravní služby

Dopravní služby zahrnují leteckou, železniční, autokarovou nebo námořní dopravu. V oblasti dopravy existují evropská nařízení a mezinárodní úmluvy, které definují práva cestujících a nároky z vadného plnění, jakož i vlastní způsob uplatnění nároků, například nároky ze zpoždění letu (v rámci zájezdu) je možné uplatnit přímo u letecké společnosti, bez intervence cestovní kanceláře (i když tato možnost je nadále zachována a je primární). Tyto nároky jsou zpravidla omezeny určitou částkou.

Například v oblasti letecké přepravy upravuje práva cestujících pravidelné i nepravidelné letecké dopravy nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Dalším významným dokumentem v oblasti mezinárodního leteckého práva v oblasti občanskoprávní odpovědnosti je Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, která byla přijata dne 28.5. 1999 v Montrealu.[82]

Pro oblast železniční dopravy platí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Pro oblast námořní dopravy se použije nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě nehod a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004. Na přepravu v silniční a autokarové přepravě se aplikuje nařízení Evropského

[81] Ačkoliv v nařízení 261/2004 má zákazník za dané situace právo na „odškodnění“ (kompenzaci), domnívám se, že vady dopravních služeb (které se neprojeví poškozením věcí nebo života a zdraví zákazníka) je nutno považovat za vady zájezdu.
[82] Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb.m.s.

parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004.

Otázkou, která se v této souvislosti nabízí, je vyřešení vztahu, resp. souběhu nároků (možnosti dvojího uplatnění nároku) podle Směrnice a podle speciálních nařízení v oblasti dopravy. Například podle nařízení č. 261/2004 nejsou nařízením dotčeny nároky cestujícího vůči pořadateli zájezdu vyplývající z vad zájezdu (čl. 3 odst. 6 nařízení). Dojde-li v rámci zájezdu například ke zrušení letu, cestující může uplatnit své nároky přímo u cestovní kanceláře. Vždy je nutné zohledňovat, zda tyto zvláštní předpisy nebo přepravní řády neomezují ochranu zákazníka podle úpravy vad zájezdu v Občanském zákoníku. Pokud by se tak stalo, je nutno jim poskytnout ochranu v rozsahu podle ustanovení o zájezdu (např. kdyby došlo k vyloučení osoby pořadatele zájezdu jako osoby odpovědné zákazníkovi za porušení smlouvy o zájezdu nebo omezení výše škody způsobené při přepravě). Aby zároveň nedocházelo k nadměrnému odškodnění zákazníků, a tím zatížení pořadatele a letecké společnosti, je případný souběh nároků třeba vyřešit tak, že výše nároku vyplaceného na základě zvláštního předpisu se odečte od slevy poskytnuté na základě obecné úpravy vad zájezdu. Jinak řečeno, pořadatel zájezdu doplatí zákazníkovi částku nad rámec toho, co obdržel od poskytovatele služby.[83]

4.9 Ubytovací služby

Za vady ubytovacích služeb lze označit následující případy.

Změny rezervovaného typu ubytování, například hotel místo bungalovu. Změna ubytování může spočívat v poskytnutí ubytování nižší kategorie, stejné kategorie nebo vyšší kategorie. I poskytnutí ubytování stejné nebo vyšší kategorie, pokud se liší od sjednaného plnění, je považováno za vadu zájezdu, a proto zakládá nárok na slevu. Další vadou ubytování je změna místní polohy ubytování, například pokud je ubytování dále od pláže nebo od centra, je v kopci nebo k němu nelze zajet autobusem (nelze vyložit zavazadla u hotelu). Zákazník se může domáhat i kompenzace za ztrátu času způsobenou stěhováním se z jednoho typu ubytování do jiného nebo v rámci jednoho zařízení (ITQ).

Za vadné plnění bude považována i změna nebo nedostatky pokoje v původně sjednaném typu ubytování, například nedodržení typu pokoje (dvoulůžkový namísto rodinného), chybějící bezbariérový přístup. Nedostatky ve vybavení pokoje jsou chybějící balkon, chybějící výhled na moře, absence klimatizace nebo TV. Nepřiměřený hluk ze stavby v okolí ubytovacího zařízení nebo hluk přímo v hotelu z důvodu jeho rekonstrukce představují narušení soukromí zákazníků.

I služby související s ubytováním, například nezajištění úklidu nebo nedostatečná výměna ložního prádla či ručníků mohou představovat vadné plnění. Dalším okruhem jsou výpadky zařízení například toalet, dodávek vody nebo elektrické energie či klimatizace. Vadou ubytování bude i chybějící lázeňské zařízení, koupaliště či venkovní bazén, dětský bazén, vyhřívání bazénu, tenisové kurty, scházející sauna, minigolf, chybějící škola plachtaření, surfování, potápění, nemožnost jízdy na koni, nezajištění hlídání dětí (baby - sittingu), nebo chybějící přístup na Internet.

[83] Rovněž nová směrnice uvádí, že právem na náhradu škody nebo slevu podle směrnice nejsou dotčena práva podle evropských nařízení. Cestující mají právo uplatňovat nároky podle směrnice a podle uvedených nařízení a mezinárodních úmluv. Náhrada škody nebo sleva poskytnutá podle směrnice a náhrada škody nebo sleva poskytnuté podle uvedených nařízení a mezinárodních smluv se navzájem odečítají, aby se zabránilo nadměrné náhradě škody. Článek 14 odst. 5 Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25.11. 2015 o souborných službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

České soudy posuzovaly případ, kdy zákazníci byli ujištěni cestovní kanceláří o tom, že objednané apartmány jsou klidným místem pro rodinnou dovolenou. Ve skutečnosti bylo ubytování vystaveno nadměrnému nočnímu hluku, který byl způsoben průjezdem a parkováním aut z nedalekých diskoték. Rozpor zajištěného ubytování s popisem uvedeným v katalogu, případně v cestovní smlouvě, a pokud pořadatel nezajistil nápravu (klidné ubytování, jak deklaroval v katalogu) je vadou zájezdu a žalobci vznikl nárok na vrácení rozdílu v ceně poskytovaných služeb.[84] Ačkoliv se případ týkal cestovní smlouvy, je plně použitelný i pro smlouvu o zájezdu.

Italský soud v posuzované věci uvedl, že když se ubytování, jeho lokace, turistická kategorie nebo stupeň vybavenosti liší od toho, co je uvedeno v katalogu popisujícím zájezd, je pořadatel odpovědný za náhradu škody, která byla způsobena spotřebitelům tímto rozporem s předsmluvní informací uvedenou v katalogu.[85]

4.10 Stravování

Vadou zájezdu bude nedodržení stravovacích služeb. Může se jednat o zcela chybějící stravování (například chybějící snídaně nebo nedodržení standardu „all inclusive“, požadavky na příplatky za alkoholické nápoje, ačkoliv měly být součástí stravování zdarma), stravování zdravotně závadné (například infekce) nebo nehygienické (nevábně vypadající úprava), nedodržení sjednaného typu stravování, vadná obsluha. Stravovací služby se dělí na tyto základní kategorie – kontinentální snídaně, bufetové snídaně, švédský stůl, servírované pokrmy – turistické menu, výběr z menu, výběr à la carte, bufet, švédský stůl.

4.11 Průvodcovské služby a služby delegáta

Vadou zájezdu bude i absence delegáta v místě pobytu, nedostavení se na sjednané schůzky v hotelu nebo nedostatek jeho disponibility v avizovaných termínech na jeho pracovišti nebo v hotelu, nemožnost dosáhnout delegáta na telefonu apod. Jako další pochybení lze označit nekompetentnost průvodce v daném místě (průvodce je v Chorvatsku na zájezdu lodí poprvé, zatímco účastníci zájezdu navštívili místo poněkolikáté), jeho neprofesionální chování (opilost nebo hrubost na klienty), neznalost cizího jazyka apod. Průvodcovské a delegátské služby zahrnují kategorii odborný průvodce – specializovaný průvodce, průvodce zájezdu, turistický průvodce, horský vůdce, horský průvodce, animátor, pobytový delegát.[86]

4.12 Různé a jiné služby cestovního ruchu

V porovnání s nabídkou pořadatele zájezdu nevyhovující pláž v místě ubytování, například v důsledku úprav stavebního charakteru. Chybějící možnost ležení na pláži nebo absence slunečníků, chybějící občerstvení a stánků na pláži, chybějící nudistická pláž, nezajištění dopravy na pláž. Dále se může jednat o výpadek výletů na pevninu při lodních zájezdech.

[84] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Cdo 3661/2013 in K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. Vydání, Praha, C.H. Beck, 2015.
[85] Guidice di Pace Romeve (Itálie) věc M.S. e R.D. proti Kuoni Gastaldi Tours S.p.A., in Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014), CH Beck, 1. vydání, 2014, s. 1587 str. 947
[86] Cestovní ruch, učební text, M. Šauer, J. Vystoupil, A. Holešinská a kol., Masarykova univerzita, Brno, 1. vydání, 2015.

V. VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR S DŮVODNÝMI OČEKÁVÁNÍMI ZÁKAZNÍKA VZHLEDEM K NABÍDCE POŘADATELE ZÁJEZDU

5.1 Nabídka pořadatele zájezdu

Zájezd by měl především odpovídat parametrům, které stanovil ve své nabídce pořadatel zájezdu. Nabídkou je podle § 1731 Občanského zákoníku návrh na uzavření smlouvy, ze které musí být zřejmé, že ten, kdo jej činí, má úmysl uzavřít určitou smlouvu s osobou, vůči níž nabídku činí. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí nabídky nabývá účinnosti.

Je otázkou, zda u zájezdu pod pojem „nabídka" zahrnout i informace poskytnuté před odjezdem na zájezd, které jsou technicky poskytovány již po uzavření smlouvy a tedy ve fázi, kdy nabídka je již akceptována ze strany zákazníka. Připomeňme, že specifikaci zájezdu a související informace zákazník obdrží ve třech fázích. Zaprvé, v propagačních materiálech pořadatele (katalog, inzerát, inzerát na webu) a v předsmluvních informacích. Zájezdy jsou zpravidla předpřipravené produkty pořadatele zájezdu, čemuž odpovídá způsob jejich nabídky. Zadruhé, ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), tedy v okamžiku, kdy se již zákazník rozhodne zájezd zakoupit. Zatřetí, poslední informace o zájezdu zákazník obdrží před zahájením zájezdu. Tato poslední fáze nemusí ani nastat, pokud jsou všechny předodjezdové informace uvedeny v katalogu. Rozfázování informačních povinností chrání pořadatele zájezdu před přehnanými informačními povinnostmi teprve ve fázi nabídky zájezdu. Nemá význam, aby konkrétní číslo kajuty lodi bylo uváděno již v propagačních materiálech, když není zřejmé, zda si určitý okruh spotřebitelů zájezd vůbec zakoupí.

Ačkoliv v praxi mohou být veškeré relevantní informace o zájezdu poskytnuty již v katalogu (tam problém s použitím slova nabídka nevzniká), nelze vyloučit případy, kdy podstatná část informací je poskytnuta až po uzavření smlouvy. S touto variantou zákonodárce pracuje v textu zákona. Pořadatel zájezdu by totiž neměl být vázán pouze nabídkou zájezdu, která, končí uzavřením smlouvy o zájezdu (*„smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí nabídky nabývá účinnosti"*), ale všemi informacemi, které pořadatel zájezdu sdělil zákazníkovi před odjezdem na zájezd, tedy jak informacemi uvedenými v katalogu či jiné nabídce, tak ve smlouvě a potvrzení zájezdu a informacemi sdělenými před odjezdem na zájezd.

Proto je dle mého názoru třeba vykládat pojem „nabídky" tak, že zahrnuje jak informace před uzavřením smlouvy, informace uvedené ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, ale i informace poskytnuté před zahájením zájezdu. Smlouvu o zájezdu, resp. potvrzení o zájezdu, je možné považovat za pramen specifikace předmětu plnění buď z titulu nabídky pořadatele, která je akceptována zákazníkem, nebo z prostého titulu uzavřené smlouvy, ze které vyplývají smluvní práva a povinnosti.

Vzhledem k výše uvedenému je v kontextu zájezdu potřeba za nabídku považovat:

a) Katalog
b) Předsmluvní informace, včetně vízových
c) Informace poskytnuté před odjezdem na zájezd
d) Smlouvu o zájezdu, resp. potvrzení o zájezdu

5.1.1 Katalog

Nabídka cestovních kanceláří je vymezena především předem sestaveným katalogem cestovní kanceláře. V cestovním ruchu je použití katalogů[87] velice rozšířené. Směrnice jejich využití zohledňuje, a zároveň velmi podrobně stanoví povinné náležitosti katalogu.[88]

Pořadatel zájezdu není povinen vydat tištěný katalog. Pokud ho však vydá, musí katalog splňovat určité podmínky. Zákazník by se měl z katalogu dozvědět informace o podstatných znacích zájezdu. Z hlediska vymezení předmětu služeb se jedná o informace o dopravě, tedy o místu určení cesty, použitém dopravním prostředku, jeho vlastnostech a kategorii, dále druhu ubytování, jeho poloze, kategorii nebo stupni vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, jeho schválení a turistickou klasifikaci podle předpisů daného hostitelského členského státu, a konečně o stravování. Velmi rozšířenou formou nabídky zájezdů jsou v současné době webové stránky pořadatele zájezdu, kde jsou zájezdy popsány obdobně jako v katalogu, liší se jen použité médium, v případě webové nabídky je použito internetu a v případě katalogu tištěného média. Internetová nabídka zájezdů spadá pod pojem „nabídky" pořadatele zájezdu, a proto se na něj použijí ustanovení, která se aplikují na katalog.

Tyto informace jsou k dispozici v době zpracování katalogu, tedy v době, kdy samotná realizace zájezdu je prakticky časově vzdálena, neboť katalogy se připravují s předstihem alespoň půl roku[89].

Informace vyplývající z katalogu jsou pro pořadatele závazné. To vyplývá z článku 3 odst. 2 Směrnice.[90] Závaznost informací uvedených v katalogu je třeba vyložit jako jejich nezměnitelnost, až na zákonem povolené výjimky. Závaznost informací propůjčuje katalogovým informacím sílu zákonné či smluvní povinnosti. Zákazník se tedy může dovolat údajů uvedených v katalogu, pokud se plnění od katalogu liší, a na základě toho uplatnit svá práva z vadného plnění. Údaji zveřejněnými v katalogu je cestovní kancelář vázána, ledaže si pořadatel zájezdu vyhradí změnu informací v katalogu a současně změnu informací nesdělí zákazníkovi před uzavřením smlouvy (tedy pokud si pořadatel vyhradí změnu informací v katalogu a změny oznámí zákazníkovi před začátkem zájezdu, pak je pořadatel vázán změněnými informacemi a nikoliv informacemi uvedenými v původním katalogu). Druhým důvodem pro změnu informací v katalogu je dohoda se zákazníkem. Pořadatel zájezdu při zpracování katalogu vychází z ubytovacích, přepravních a stravovacích kapacit, na které uzavřel smlouvu s dodavateli služeb. Avšak v době prodeje zájezdu nemusí být tyto kapacity totožné s kapacitami rezervovanými

87 Katalog cestovní kanceláře je publikace, která obsahuje základní údaje o standardních a fakultativních zájezdech nabízených cestovní kanceláří, popisy náplně zájezdů, popisy navštěvovaných destinací, rozsah služeb, ceny a podmínky rezervace, všeobecné podmínky účasti na zájezdech. Katalog může být vydán jako tematický, sezónní (letní, zimní); převzato z Pásková M., Zelenka J., Cestovní ruch, Výkladový slovník, Ministerstvo po místní rozvoj, 2002, str. 132. Jiná definice vymezuje katalog jako jmenovitý seznam standardních zájezdů a pobytů pro určité období, který obsahuje základní informace o těchto cestách včetně cenových relací; převzato z Čertík M. a kol, Cestovní ruch, vývoj organizace a řízení, Off, s.r.o.-Barman, Praha, Vydání první, 2001, str. 319. Pojem katalog není v českém právu definován. Použití katalogu je v oblasti cestovního ruchu značně rozšířené. Primárním úkolem katalogu je jeho marketingová a reklamní povaha. Katalog zejména popisuje jednotlivé zájezdy, resp. podmínky jejich uskutečnění, jako je cena zájezdu, poskytované služby, místo zájezdu apod.

88 Ustanovení článku 3 směrnice.

89 Beránková J., Stříbrná M., Ochrana zákazníků cestovních kanceláří, Praha, Mag Consulting s.r.o., 1999, str. 22.

90 Údaje obsažené v katalogu jsou pro organizátora nebo prodejce závazné, pokud (i) změny těchto údajů nebyly spotřebiteli jasně sděleny před uzavřením smlouvy; v katalogu to musí být výslovně uvedeno, (ii) ke změnám nedojde na základě dohody mezi smluvními stranami.

pořadatelem (například mohlo dojít ke zničení ubytovacího zařízení v důsledku vyšší moci).[91] Aby v tomto ohledu katalog pořadatele nezavazoval, je umožněna změna údajů uvedených v katalogu. Pro informace v katalogu dále platí, že musí být uvedeny čitelně, srozumitelně a musí uvádět přesně cenu. Zároveň uvádí, že katalogy nesmí obsahovat klamavé údaje[92].

Bohužel úprava Občanského zákoníku ohledně katalogu je poměrně stručná. Občanský zákoník nepřebírá seznam náležitostí katalogu ze Směrnice. Uvádí toliko, že předal–li pořadatel zákazníkovi katalog, který obsahuje všechny stanovené údaje o vymezení zájezdu předepsané pro potvrzení zájezdu, může pořadatel v potvrzení o zájezdu jen odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu. Poté se informace uvedené v katalogu stanou součástí smluvního ujednání podobně jako odkaz na všeobecné obchodní podmínky.

Katalog dále může nahradit informace poskytované před začátkem zájezdu.[93] Zákon nepřebral seznam povinných informací povinně uváděných v katalogu, ani možnost změny katalogu, jak stanoví Směrnice.

5.1.2 Předsmluvní informace poskytované pořadatelem jako skutečnosti vymezující zájezd

Pro vymezení vlastností zájezdu a případné vady zájezdu budou relevantní i informace, které poskytuje pořadatel zákazníkovi v rámci jeho zákonných informačních povinností před uzavřením smlouvy. Tyto informace slouží nejen k rozhodování zákazníka, zda zájezd zakoupí a využije ho, ale vymezují i předmět plnění, jeho rozsah a jakost. Směrnice upravuje rozsáhlé informační povinnosti pořadatele zájezdu vůči zákazníkovi, pokud jde o vymezení zájezdu a jeho jednotlivých složek (např. informace o dopravě, ubytování a stravování) a všech souvisejících informací (například technické podrobnosti o odjezdu, vízových povinnostech apod.). Zákazník by měl být dále informován o tom, jaké požadavky musí splnit, aby se zájezdu mohl zúčastnit (například vízové povinnosti nebo povinné očkování a zdravotní doklady).[94]

Podle článku 3 a 4 Směrnice zákazník musí obdržet všechny potřebné informace o zájezdu před podpisem cestovní smlouvy a před odjezdem na zájezd (např. vízové požadavky, data odjezdů, zda je v místě pobytu delegát apod.). Je kladen důraz na to, aby maximální informace byly poskytnuty ještě před odjezdem na zájezd, tedy do okamžiku, kdy se zákazník ještě může svobodně rozhodnout, zda zájezd nastoupí, nebo ho zruší, protože v místě zájezdu již je náprava zpravidla obtížná.

Předsmluvní informace jsou závazné, ačkoliv některé z nich jsou zákazníkovi poskytnuty před vlastním uzavřením smlouvy o zájezdu a netvoří přímou součást smluvního ujednání a to již z pouhého faktu, že zákon definuje vadu zájezdu jako rozpor plnění s nabídkou pořadatele zájezdu. Předsmluvní informace je potřeba považovat za součást nabídky pořadatele. Závaznost předsmluvních a předodjezdových informací vyplývá i z vlastní logiky ochrany spotřebitele a účelu Směrnice, kde informační povinnosti spotřebitele tvoří významnou součást ochrany spotřebitele.

---

[91] Jurčová, M., Dobrovodský, R., Nevolná, Z. Olšovská, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava: C.H. Beck, 2014, s. 39.

[92] Právě v souvislosti s katalogy se cestovní kanceláře v některých případech dopouštějí nekalosoutěžních jednání. Jsou známy případy, kdy fotografie hotelu v katalogu neodpovídá skutečnosti nebo, kdy popis služeb je klamavý, nejsou uvedeny podstatné informace (např. že hotel je na kopci a nelze k němu zajet autobusem, tedy zákazníci musí vykonat cestu k hotelu se zavazadly sami) apod. Tyto praktiky jsou mimo jiné postižitelné podle předpisů o nekalé soutěži v obchodním zákoníku (§ 44 a následující ObchZ).

[93] Ustanovení § 2529 Občanského zákoníku.

[94] Článek 4 odst. 1 písm. a) Směrnice.

Čím budou informace o zájezdu přesnější, tím více bude zákazník informován a bude si moci vyhodnotit, zda zájezd zakoupí či nikoliv a pokud zájezd zakoupí a vyskytnou se vady, tím může být více chráněn pořadatel zájezdu proti neoprávněným reklamacím. Proto je v zájmu pořadatele, aby o zájezdu poskytoval co nejpřesnější informace. Některé cestovní kanceláře mohou lákat zákazníky na služby, které následně nezajistí, na lepší kvalitu služeb apod. Zákazníci nemají možnost si sami předem hotely nebo destinace ověřit, a proto jsou na informacích cestovní kanceláře závislí.

Podle francouzské doktríny je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi všechny podstatné informace o realizaci zájezdu, je přitom povinen ověřit přesnost a důvěryhodnost takových informací, zejména s ohledem na potřebu zajistit bezpečnost zákazníka. Pokud jde o informační povinnosti, pořadatel zájezdu musí zákazníky podrobně informovat zejména o klimatických, sanitárních a politických podmínkách destinace. Francouzská judikatura vykládá tuto informační povinnost extenzivně.[95]

5.1.3 Specifikace zájezdu ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu)

Zájezd bude vymezen zejména uzavřenou smlouvou o zájezdu (v potvrzení o zájezdu). O tom podrobněji v části 8.2 této práce.

5.2 Odpovědnost pořadatele za pravdivé informace uváděné v nabídce, zakázané klauzule

5.2.1 Právní předpisy upravující odpovědnost za pravdivé informace

Požadavek na pravdivost a věrnost informací a absenci klamavých údajů o zájezdu vyplývá hned z několika předpisů.

Podle článku 3 odst. 1 Směrnice jakýkoliv popis služeb poskytovaný organizátorem nebo prodejcem spotřebiteli, jeho cena a veškeré další podmínky smlouvy nesmějí obsahovat žádné klamavé údaje. Pro informace v katalogu dále platí, že musí být uvedeny čitelně, srozumitelně a musí uvádět přesně cenu. Zároveň uvádí, že katalogy nesmí obsahovat klamavé údaje[96].

V případech, kdy bude stranou smlouvy spotřebitele, se na smlouvu o zájezdu použije ustanovení dílu 4 části čtvrté Občanského zákoníku o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem[97]. Zákon požaduje, aby veškerá sdělení vůči spotřebiteli podnikatel učinil jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva[98]. Podnikatel musí spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím než učiní závaznou nabídku, označit zboží nebo služby a popsat jejich hlavních vlastností, podat údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv.[99]

Díl čtvrtý zákona obsahuje i seznam zakázaných ujednání ve smlouvě se spotřebitelem, mj. se zakazují ujednání, která vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy.[100]

---

[95] Code du tourisme, commenté, Dalloz, 9. vydání, 2015.

[96] Právě v souvislosti s katalogy se cestovní kanceláře v některých případech dopouštějí nekalosoutěžních jednání. Jsou známy případy, kdy fotografie hotelu v katalogu neodpovídá skutečnosti, nebo kdy popis služeb je klamavý, nejsou uvedeny podstatné informace (např. že hotel je na kopci a nelze k němu zajet autobusem, tedy zákazníci musí vykonat cestu k hotelu se zavazadly sami) apod. Tyto praktiky jsou mimo jiné postižitelné podle předpisů o nekalé soutěži.

[97] Ustanovení § 1810 a následující Občanského zákoníku.

[98] Ustanovení § 1811 odst. 1 Občanského zákoníku.

[99] Ustanovení § 1811 odst. 2 písm. b), f) Občanského zákoníku.

[100] Ustanovení § 1814 písm. a) Občanského zákoníku.

Požadavky na řádnost informací o zájezdu obsahuje i Zákon o ochraně spotřebitele, který upravuje obecné podmínky pro poskytování služeb, stanoví obecnou informační povinnost poskytovatelů služeb, uvádí příklady zakázaných (§ 4), klamavých (§ 5) a agresivních obchodních praktik (§ 5a), upravuje provádění a vyřizování reklamací vadných služeb a stanoví správní sankce a pokuty za porušení těchto povinností a dozor nad dodržováním zákona.

Národní soudy členských států Evropské unie považovaly za zavádějící informace například:

- popis hotelu, který měl být s výtahem, byl označen jako zavádějící, pokud nebylo možné se do hotelové restaurace dostat výtahem,
- pokud byl hotel prezentován jako součást hotelové sítě Sheraton a v mezidobí došlo ke změně majitele hotelu. Zákazník měl právo na náhradu újmy, kterou utrpěl v důsledku zmařeného očekávání a nižšího standardu služeb,
- pokud se ubytování, jeho poloha, turistická kategorie nebo stupeň pohodlí odlišují od informací obsažených v katalogovém popisu zájezdu.[101]

5.2.2 Zakázané klauzule ve francouzském právu

Zakázanou klauzulí a v rozporu s ustanovením článku L 211-17 (aktuálně L 211-16) je takové ujednání, které stanoví, že „*nebude poskytnuta žádná náhrada, pokud se doba pobytu prodlouží nebo zkrátí v důsledku odchylky letecké společnosti od původního jízdního řádu (zejména bude-li první nebo poslední den zkrácen kvůli zpoždění letadla, nebo nutnosti dřívějšího odletu)*“. Pořadatel odpovídá za změny jízdních řádů a za zkrácení doby pobytu. Podobně je tomu, pokud se pobyt prodlouží.[102]

Podobně je zakázanou klauzulí ustanovení, které uvádí, že cestovní kancelář neodpovídá za změny letového řádu v důsledku přetíženého leteckého provozu nebo kvůli uzavřenému letišti.[103]

Zakázanou klauzulí a v rozporu s ustanovením článku L 211-17 (aktuálně L 211-16) je ujednání, které stanoví, že cestovní kancelář neodpovídá za případné zrušení některých aktivit uvedených v popisu zájezdu z různých důvodů, jako je uzavírka bazénu nebo restaurací, konání sportovní akce nebo probíhající práce apod. Cestovní kancelář se nemůže své odpovědnosti zprostit.[104]

Do smlouvy nelze ani uvést ujednání, kterým se cestovní kancelář zbavuje své odpovědnosti za ztrátu, poškození, krádež osobních věcí a zavazadel, ani to, že jedinou osobou oprávněnou řešit tyto reklamace je letecká společnost.[105]

5.3 Informace poskytnuté po uzavření smlouvy o zájezdu a před jeho začátkem

Informace poskytnuté před začátkem zájezdu[106] (například rozvržení času a míst zastávek a dopravní spojení, jméno a kontaktní údaje na delegáta, informace o možnosti uzavřít pojištění storna letu apod.) nemají povahu předsmluvních informací. Tyto informace nejsou součástí smluvního ujednání (jsou poskytnuty až po uzavření smlouvy), nelze je považovat za změnu nebo dodatek smlouvy o zájezdu. Mají povahu upřesňujících informací již obsažených ve

[101] Jurčová, M., Dobrovodský, R., Nevolná, Z. Olšovská, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava: C.H. Beck, 2014, s. 39.
[102] TGI Bobigny, 21.3. 2006: legalis.net, e-commerce
[103] TGI Bobigny, 21.3. 2006: legalis.net, e-commerce
[104] TGI Bobigny, 21.3. 2006
[105] TGI Bobigny, 21.3. 2006: préc. note 6
[106] Článek 4 odst. 1 písm. b) Směrnice.

smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu).[107] Tyto informace jsou ovšem vůči zákazníkovi rovněž závazné a vymezují předmět a kvalitu plnění zájezdu.

5.4 Rozporné vymezení služeb v nabídce, smlouvě a v informacích pořadatele zájezdu

Jak posoudit situaci, kdy budou rozpory mezi informacemi pořadatele zájezdu před uzavřením smlouvy, v katalogu, ve smlouvě o zájezdu a informacemi před zahájením zájezdu. Obsahují – li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něj výhodnější.[108] Toto pravidlo je potřeba vztáhnout i na rozpory mezi dalšími informacemi od pořadatele zájezdu, smlouvou a katalogem (lze analogicky odkázat nejen na § 2525 odst. 3 ale i na obecné výkladové pravidlo uvedené v § 1812 ohledně spotřebitelských smluv). I když je na bdělosti zákazníka, aby na možné rozpory v nabídce služeb pořadatele zájezdu upozornil, nebo odstoupil od smlouvy, v případě rozporů se spotřebitel může dovolat pro něj nevýhodnějšího plnění, které pro něj z rozdílných informací plyne.

5.5 Odpovědnost za mylné poskytnutí nepovinné informace

Jak bylo uvedeno výše, pořadatelé zájezdu odpovídají za správnost a pravdivost povinných informací daných zákazníkovi, které jim předepisuje zákon (čl. 3 Směrnice). České soudy však řešily otázku, zda pořadatel zájezdu odpovídá i za správnost a pravdivost informace, která nebyla „povinnou“ (zákonem předepsanou).

K porušení právní povinnosti při podání nepovinné informace cestovní kanceláří se vyjádřil Nejvyšší soud ČR ve svém rozsudku ze dne 28. 7. 2009 pod spis. zn. 25 Cdo 1394/2007, a to při výkladu Občanského zákoníku z roku 1964. Nejvyšší soud v tomto rozsudku konstatoval, že cestovní kancelář poruší svou povinnost (§ 420 odst. 1 ObčZ 1964) nejen v případě, že neposkytne zákonem vyjmenované informace zákazníkovi vůbec, ale i tím, že nad rámec smluvních či zákonných povinností poskytne informaci, která byla obsahově nesprávná či mylná.

V dané věci cestovní kancelář poskytla klientovi informaci nad rámec jejích zákonných povinností, avšak s ohledem na nesprávnost této informace klient nezískal vízum, byl nucen předčasně zájezd ukončit a vynaložit zbytečné náklady. Soud posuzoval, zda cestovní kancelář tímto postupem porušila svou povinnost a zda má klientovi odpovídat za škodu (v daném případě cca 229 tisíc Kč).

V daném případě zákazník (občan Slovenské republiky) uzavřel cestovní smlouvu s českou cestovní kanceláří, jejímž předmětem byl zájezd do Thajska. Součástí cestovní smlouvy byly i všeobecné obchodní podmínky obsahující ustanovení, že klient se zavazuje mj. dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, s tím, že cizí státní příslušník je povinen se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestuje, a že veškeré náklady, které vznikly nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Cena zájezdu nezahrnovala turistické vízum do Thajska. K dotazu zákazníka, zda lze víza vyřídit přímo na letišti, mu cestovní kancelář emailem odpověděla kladně a sdělila mu podmínky vydání víza (jednu fotografii a poplatek). Klient bohužel uvedeným způsobem vízum nezískal, byl zadržen a s celou rodinou z Thajska deportován. Soud prvního stupně žalobu klienta zamítl s odůvodněním, že podle všeobecných obchodních podmínek, které byly součástí cestovní smlouvy a které zákazník svým podpisem akceptoval, bylo povinností zákazníka se informovat o

[107] Smlouva o zájezdu musí obsahovat: „místo nebo místa určení cesty a v případě děleného pobytu jednotlivá období a termíny“ (Příloha 1 Směrnice); informace před zahájením zájezdu (zpřesňující smlouvu) musí obsahovat: „rozvržení času a míst zastávek a dopravní spojení, jakož i údaje o místě pro cestujícího“

[108] Ustanovení § 2525 odst. 3 Občanského zákoníku.

vízových povinnostech a žalovaná cestovní kancelář neporušila žádnou povinnost, neboť Zákon č. 159/1999 Sb. v platném znění ani § 852a ObčZ 1964 neukládá povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích. Odvolací soud toto rozhodnutí potvrdil. Nejvyšší soud ČR, který věc přezkoumával v rámci řízení o dovolání, dospěl k závěru, že zákon zakládá rozsáhlou informační povinnost poskytovatele zájezdu a podrobně vymezuje, které informace, významné z hlediska rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, je poskytovatel povinen zákazníkovi dodat před uzavřením cestovní smlouvy. Činí tak např. v § 10 odst. 1 Zákona č. 159/1999 Sb., kde je upravena tzv. „předsmluvní informační povinnost", a dále v § 852d odst. 1 ObčZ 1964, kdy cestovní kancelář má poskytnout zákazníkovi další informace o všech důležitých skutečnostech alespoň 7 dní před zahájením zájezdu („povinnost informovat zákazníka před odjezdem").

Ačkoliv Nejvyšší soud ČR souhlasil s odvolacím soudem, že žalovaná podáním mylné informace o možnosti splnění vízové povinnosti na letišti cílové země neporušila povinnosti, k jejichž splnění se zavázala v cestovní smlouvě, neboť tuto povinnost ji neukládala ani cestovní smlouva ani zákon, nicméně tuto mylnou informaci žalovaná podala (byť nad rámec svých povinností). Jednalo se o informaci objektivně mylnou, jejíž využití klientem vedlo ke zkomplikování zájezdu, jeho předčasnému ukončení a vynaložení zbytečných nákladů. Nejvyšší soud ČR dodal, že na tom nic nemění okolnost, že žalobce se v cestovní smlouvě zavázal zjistit si potřebné informace o vízové povinnosti, nicméně jde o okolnost, jež by mohla vést ke spoluzavinění poškozeného ve smyslu ustanovení § 441 ObčZ 1964, tedy k jeho poměrné či výlučné účasti na škodě. Nejvyšší soud České republiky konstatoval, 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 § 852d ObčZ 1964 či § 10 odst. 1 Zákona č. 159/1999 Sb., vedle případu, kdy informace nebyla poskytnuta vůbec, považovat i skutečnost, že cestovní kancelář nad rámec smluvních či zákonných povinností poskytla informaci obsahově nesprávnou či mylnou.

5.6 Mezní výklad informační povinnosti - povinnost pořadatele odradit zákazníka od zájezdu

Je otázkou, jak dalece je organizátor zájezdu povinen informovat zákazníka o jemu známých negativních vlastnostech zájezdu – například o stávajících zdrojích hluku. V české judikatuře tato otázka zatím řešena nebyla. Ačkoliv je zakázáno, aby smlouva uváděla nesprávné údaje, například označení „klidný hotel", i když tento leží na rušné dopravní tepně, nelze dovodit obecnou povinnost pořadatele zájezdu odhalovat negativní skutečnosti týkající se zájezdu. Podle německé doktríny může být akceptována povinnost pořadatele zájezdu upozornit účastníka na záporné aspekty zájezdu v jednotlivých zvláštních případech, kdy taková informace může být pro zákazníka zjevně důležitá, zejména pokud by byl nepříznivě ovlivněn celkový ráz nebo účel zájezdu, nebo když jednotlivé služby cestovního ruchu mohou vést ke konkrétním nebezpečím. Uvedením negativních skutečností do katalogu by se pořadatel zájezdu mohl ubránit případnému nároku z vady, neboť popis zájezdu s negativní skutečností by odpovídal reálnému stavu, tedy by nevznikla žádná odchylka od plnění sjednaného (prezentovaného) a reálně poskytnutého.[109]

S tím souvisí i otázka zda součástí informační povinnosti pořadatele zájezdu je i povinnost pořadatele zákazníka od cesty aktivně odradit, pokud má informace o tom, že cesta není pro zákazníka bezpečná. V případě únosu francouzských turistů piráty na ostrově Sipadan soud uvedl, že cestovní kancelář měla, s vědomím informací o nebezpečnosti lokality, aktivně odrazovat své zákazníky od cesty nebo zájezd zrušit, případně jim navrhnout jinou destinaci.[110]

[109] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.

[110] V. Lachièze, Agences de voyages: état des lieux jurisprudentiel, Tourisme et Droit, č. 111, červenec 2009, str. 38

5.7 Francouzská judikatura k informačním povinnostem cestovní kanceláře ohledně víz

V daném případě šlo o cestu do Indie. Z důkazů předložených soudu vyplynulo, že cestovní kancelář se zavázala vyřídit formality nezbytné ke vstupu do země, včetně víz. Cestovní kancelář tuto povinnost nesplnila, a proto jí byla uložena povinnost vrátit zákazníkovi celou cenu zájezdu, včetně úroků z prodlení v zákonné výši a náhradu nemateriální újmy, neboť zákazníci nemohli cestu vůbec realizovat.[111]

Zákazník uzavřel s cestovní kanceláří TMR France smlouvu o zájezdu lodí na Severní pól. Zákazník zdůraznil, že si přeje, aby cestovní kancelář vyřídila nezbytná víza pro vstup na území Ruské federace. Poté, co bylo vízum uděleno do pasu, muselo dojít k vydání nového pasu, což způsobilo, že původní pas s vízem pozbyl platnosti. Ačkoliv se zákazník prokázal při vstupu do Ruska oběma pasy, prvním, který obsahoval vízovou doložku a poznámku „zrušeno“, a druhým bez víza, vstup mu byl odepřen. Zákazník uplatnil nároky vůči cestovní kanceláři za to, že ho neinformovala o důsledcích vydání nového pasu po udělení víza. Odvolací soud, poté co zjistil, že pas, ve kterém bylo vízum, obsahoval i 14 bílých stran (tedy pas nebyl zcela plný), konstatoval, že získáním víza pro zákazníka cestovní kancelář TMR France splnila své povinnosti a nelze jí vyčítat, že neinformovala o důsledcích pozbytí platnosti pasu, protože nemohla předpokládat, že zákazník si vyžádá před odjezdem nový pas.[112]

[111] Orléans, 25.4. 2005, RG č. 04/00655: Gaz. Pal. Č. 92-94, 2.-4.4. 2006, str. 37.
[112] Civ. 1er, 5. dubna 2012, č. 11-16.986, JT 2012 č. 143, str. 13.

VI. VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR PLNĚNÍ S DŮVODNÝMI OČEKÁVÁNÍMI ZÁKAZNÍKA VZHLEDEM KE ZVYKLOSTEM

6.1 Vymezení problematiky

Vadou zájezdu bude rozpor poskytnutého plnění se zvyklostmi, které zákazník důvodně očekával. Je otázkou, co rozumět „zvyklostmi" v kontextu služeb cestovního ruchu.

Zvyklosti, jako pramen smluvního práva, jsou zpravidla využívány v obchodním právu. Podle § 558 Občanského zákoníku se v právním styku podnikatelů přihlíží k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně, anebo v daném odvětví, ledaže to vyloučí ujednání stran nebo zákon. Podle dnes již neúčinného Obchodního zákoníku se při určení práv a povinností ze závazkového vztahu přihlíží i k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně v příslušném obchodním odvětví, pokud nejsou v rozporu s obsahem smlouvy nebo se zákonem.[113] Podle § 730 Obchodního zákoníku, který se aplikoval pro závazkové vztahy v mezinárodním obchodu, se přihlédne k obchodním zvyklostem v mezinárodním obchodě v příslušném obchodním odvětví.

Komentář k Občanskému zákoníku definuje zvyklosti jako určitý způsob jednání, který je po určitou dobu obecně přijímán a zachováván při výkonu určité činnosti těmi, kteří takovou činnost vykonávají. V případě obchodních zvyklostí jde o takové zvyklosti, které se ustavily v obchodních vztazích. Zvyklosti (včetně zvyklostí obchodních) mohou být místní, národní či mezinárodní, mohou se vztahovat k určitému odvětví činnosti, stejně tak pouze k jednotlivému typu obchodu, smlouvy.[114]

Je zajímavé, že český zákon zvolil institut zvyklostí, které jsou používány mezi podnikateli, i ve smlouvě o zájezdu, která je primárně spotřebitelskou smlouvou. Při výkladu vadného plnění zájezdu, z nichž lze očekávat, že většina smluv bude spotřebitelských, tedy zákon operuje se zvyklostmi, které se zpravidla použijí v podnikatelské sféře. Zde je zajímavé, že zvyklosti v určitém obchodním oboru budou zpravidla znát oba profesionálové. Předpokladem a východiskem použití zvyklostí mezi podnikateli bude skutečnost, že oba profesionálové budou znát svůj obor. Při výkladu vad zájezdu se spíše zohledňuje zákazníkovo vnímání zvyklostí. K tomu lze uvést pravidlo obsažené v § 558 odst. 1 Občanského zákoníku, kdy v právním styku s podnikatelem se výrazu připouštějícímu různý výklad přisoudí význam, jaký má v takovém styku pravidelně. Není-li však druhá strana podnikatelem, musí ten, kdo se toho dovolává, prokázat, že druhé straně musel být takový výklad znám.

Domnívám se, že v oblasti zájezdu a služeb cestovního ruchu se zvyklostmi rozumí místní zvyklosti platné v destinaci zájezdu, zvyklosti typické pro zájezdy a služby cestovního ruchu a dále chování, které může zákazník zpravidla očekávat od pořadatele zájezdu jako od profesionála v oblasti cestovního ruchu.

6.2 Rozpor plnění s lokálními zvyklostmi v destinaci zájezdu

Zájezd musí být v souladu s důvodnými očekáváními zákazníka vzhledem ke zvyklostem dané destinace cestovního ruchu. Mezi jednotlivými destinacemi cestovního ruchu mohou existovat značné rozdíly v kvalitě a klasifikaci služeb cestovního ruchu, což je dáno stupněm rozvoje destinace a její infrastruktury. Lokální zvyklosti (kulturní, sociální, náboženské aj.) navíc mohou přinášet řadu specifik nebo omezení zákazníků při využívání služeb zájezdu (např. omezená konzumace alkoholu v islámských zemích, požadavky na ošacení při prohlídce památek apod.),

[113] Ustanovení § 264 odst. 1 Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb.).
[114] Lavický, P. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1-654), komentář. 1 vydání. Praha, C.H. Beck, 2014. str.2003

které by zákazník, prizmatem zvyklostí, které panují v jeho domácím prostředí, mohl vnímat i jako vadu zájezdu. Rozdílnost jakosti služeb cestovního ruchu, lokálních podmínek a zvyklostí nemusí samo o sobě představovat problém nebo vadu služeb. Naopak různorodost prostředí, kultur a zvyklostí je jedním z důvodů, proč lidé cestují. Lokální odlišnosti mohou být dokonce hlavním účelem zájezdů, například poznávacích.

Jelikož garantovaná jakost se bude zpravidla vyjadřovat v lokálních údajích o jakosti, je třeba se vyvarovat poskytnutí zavádějící informace. Proto čtyřhvězdičkový hotel v Turecku nemusí znamenat stejný standard služeb jako čtyřhvězdičkový hotel ve Francii. Informace o jakosti služeb (ubytování bude v tureckém tříhvězdičkovém hotelu) sama o sobě může být pravdivá, nicméně sjednaná jakost bude mít v lokálních podmínkách jiný význam a bude znamenat nižší standard služeb než ve střední Evropě.

Důvodná očekávání zákazníka o zájezdu se budou vytvářet na základě znalosti a zkušenosti zákazníka, rozsahu informací, které poskytne zákazníkovi pořadatel zájezdu. Přitom platí, že úroveň poučení by se měla vztahovat k průměrnému spotřebiteli. Důležité je proto podat zákazníkovi relevantní a odpovídající informaci o službách v cílové destinaci, aby byl s lokálními podmínkami srozuměn a mohl se kvalifikovaně rozhodnout, zda se zájezdu zúčastní a co to pro něj případně bude znamenat. Pokud by však informace o lokálních podmínkách či zvyklostech byla nepravdivá nebo zavádějící, mohla by vzniknout pořadateli zájezdu odpovědnost za vadu zájezdu.

Kdo nese odpovědnost za to, že je rozpor mezi klasifikacemi služeb cestovního ruchu v různých destinacích? Odpovídá-li služba lokální jakosti (tedy prezentovaný tříhvězdičkový hotel v Turecku bude odpovídat jinému tureckému hotelu podobné jakosti), domnívám se, že by toto riziko měl nést zákazník za předpokladu, že byl o lokální jakosti služeb dostatečně a pravdivě informován. Bude-li však jakost ubytování nižší s ohledem na místní poměry, pak se bude jednat o vadu zájezdu, za kterou odpovídá pořadatel zájezdu.

Zákazník se bude muset podřídit i místním zvyklostem obvyklým v destinaci, tradicím a podmínkám (např. pokud jde o stravovací návyky, ošacení v islámských zemích, náboženské rituály apod.). Odlišné místní zvyklosti nebo zvláštní požadavky na chování účastníků tedy nepředstavují vadu zájezdu, za kterou by odpovídal pořadatel zájezdu. Podle rozhodnutí francouzského soudu platí, že jsou-li služby poskytovány způsobem v daném místě obvyklém, pak tento obvyklý způsob musí účastník zájezdu přijmout, protože dobrovolně opustil domácí prostředí a akceptoval prostředí cizí země.[115]

6.3 Soulad zájezdu s důvodnými očekáváními zákazníka vyplývajícími z pravidel *lege artis* a z povinnosti cestovní kanceláře vykonávat svou činnost odborně

Důvodná očekávání zákazníků mohou vyplývat i ze skutečnosti, že pořadatel zájezdu je odborníkem ve svém oboru. Zákazníci cestovních kanceláří tedy mohou důvodně očekávat, že na trhu zájezdů působí pouze subjekty, které jsou odborně způsobilé k takové činnosti. Zákazníci mohou vycházet z předpokladu, že činnost pořadatelů zájezdů je poměrně přísně regulována veřejnoprávními předpisy, které pořadatelům zájezdů ukládají povinnost získat živnostenské oprávnění (koncesi), mít uzavřeno pojištění proti úpadku, jsou podřízeny přísnému správnímu dozoru apod.

[115] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu“, fotokopie bez data, volný překlad.

Občanský zákoník[116] posiluje profesní odpovědnost osoby, která pokud se přihlásí k odbornému výkonu jako příslušník určitého povolání, dává tím najevo, že je schopna jednat se znalostí a pečlivostí, která je s takovým povoláním spojena. Tomu odpovídá povinnost za škodu způsobenou informací nebo radou.[117] Osoba, která se přihlásila k odbornému výkonu, nebo jinak vystupuje jako odborník, odpovídá za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací nebo radou danou za odměnu v záležitosti svého oboru.

To nastoluje otázku, jakou roli, případně jaké povinnosti mají cestovní kanceláře vůči svým zákazníkům z titulu jejich odbornosti, tedy z pravidel vyplývajících z *lege artis*?

V české literatuře k této problematice nenalezneme moc informací. S odkazem na francouzskou a českou odbornou literaturu (Klára Havlíčková, Renata Králová) lze rozlišuje následující povinnosti pořadatele zájezdu:

a) Povinnost cestovní kanceláře zajistit hladký průběh zájezdu,
b) Povinnost zajistit bezpečnost zákazníků,
c) Povinnost pečlivého výběru poskytovatelů služeb cestovního ruchu (subdodavatelů),
d) Povinnost kontroly subdodavatelů,

I když pořadatel zájezdu zajišťuje dopravu zákazníků prostřednictvím svých subdodavatelů, nezbavuje ho to povinnosti dohledu nad zvoleným dopravcem ani povinnosti dohlédnout, aby přeprava zákazníků byla provedena řádně a bezpečně.[118]

e) Povinnost zachovávat opatrnost při pořádání výletů,
f) Informační povinnost vůči zákazníkům, včetně předsmluvních informací a pokynů před zahájením cesty
g) Povinnost vydat zákazníkovi písemnou smlouvu nebo potvrzení o zájezdu, vydat mu doklad o pojištění záruky pro případ úpadku, případně letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, případně dalších služeb apod.
h) Povinnost poskytnout zákazníkovi asistenci a pomoc. [119]

Aby bylo porušení jakékoliv výše uvedené povinnosti pořadatele zájezdu kvalifikováno jako vada zájezdu, musí se takové porušení projevit jako kvalifikovaná absence vlastnosti zájezdu, jak ji vymezuje § 2537 Občanského zákoníku.

[116] Ustanovení § 5 Občanského zákoníku.
[117] Ustanovení § 2950 Občanského zákoníku.
[118] Rozhodnutí francouzského Cour de cassation. Cass. Civ. I, 29/01/1991; Paris, 4/03/1997.
[119] Pierre Py, Droit de tourisme, 5. vydání, Dalloz, 2002

VII. VADY ZÁJEZDU JAKO ROZPOR PLNĚNÍ S UJIŠTĚNÍMI POŘADATELE ZÁJEZDU A S ÚČELEM SMLOUVY O ZÁJEZDU

Zájezd musí být v souladu s ujištěními pořadatele zájezdu. Z Občanského zákoníku není zřejmé, co znamená slovo „*ujištění*“ pořadatele zájezdu. Z jazykového hlediska je zajímavé, že § 2537 Občanského zákoníku (zvláštní úprava vad zájezdu) hovoří o „*vlastnostech zájezdu, o nichž pořadatel zákazníka ujistil*“. Ujištění pořadatele tedy považuji jako jednostranné právní jednání pořadatele zájezdu vůči zákazníkovi. Naproti tomu § 1914 Občanského zákoníku (obecná úprava vad) uvádí: „*kdo plní za úplatu jinému, je zavázán plnit bez vad s vlastnostmi vymíněnými*“. Vymíněné vlastnosti vnímám jako vyhrazené zákazníkem. Pravděpodobně to akcentuje skutečnost, že zájezd je předpřipraven pořadatelem zájezdu a spotřebitel k nabídce zájezdu jen přistupuje, není zde zpravidla prostor pro zvláštní požadavky „vymíněné“ zákazníkem, byť individuální požadavky a priori vyloučeny nejsou. Domnívám se však, že distinkce nebude mít v praxi žádný vliv, protože je zřejmé, že se obě strany dohodnou na určité specifické a garantované vlastnosti zájezdu.

S odkazem na § 597 odst. 2 Občanského zákoníku z roku 1964[120], který s termínem „ujištění“ pracuje, by se dalo dovodit, že ujištění je prohlášením pořadatele zájezdu, že zájezd má určité vlastnosti, zejména vlastnosti vymíněné zákazníkem. To koresponduje i s termínem „vymíněných vlastností“ podle § 1914 odst. 1 Občanského zákoníku.

Ujištění pořadatele zájezdu mohou být obsažena v jednostranném prohlášení pořadatele zájezdu, které pořadatel předá zákazníkovi k jeho požadavku. Ujištění mohou být vtělena do textu smlouvy jako speciální ujednání, která vzejdou z iniciativy zákazníka jako jeho individuální požadavek (pokoj s výhledem na moře, zvláštní pokoj přizpůsobený invalidnímu zákazníkovi apod.), který pořadatel zájezdu následně přislíbí v potvrzení zájezdu.

Příslib určité vlastnosti zájezdu musí být vyjádřena zvláštním způsobem, který přesahuje pouhý popis služby, například tím, že pořadatel zájezdu převezme za existenci konkrétní vlastnosti záruku. Přislíbenou vlastností nebudou údaje, jejichž obsahem je pouze reklamní vychvalování bez věcné podstaty, jako třeba popis místa nacházejícího se na „slunném jihu“ nebo v „malebné krajině“. Z takto obecných prohlášení nemůže vzniknout závazek garantovat přislíbenou vlastnost. Naproti tomu, pokud se jedná již o konkrétnější popisy služeb, například vybavení, „klidná poloha hotelu, jeho vzdálenost od pláže a údaj, že se jedná o „písečný záliv ideální ke koupání“ – může se jednat o přislíbené vlastnosti.“[121]

Je otázkou, zda mohou přislíbené vlastnosti zájezdu vzniknout i jednostranným prohlášením pořadatele zájezdu, například v katalogu, který je sestavován dopředu pořadatelem. V první fázi katalogy zpravidla jsou jediným zdrojem informací pro účastníka zájezdu, podle kterého si služby vybírá a následně rezervuje. Katalog i určuje užitek ze zájezdu předpokládaný podle smlouvy. Katalog slouží primárně ke znázornění zájezdů a k jejich nabídce a pro tento svůj obecný charakter nelze údaje uvedené v katalogu a priori považovat za přislíbené vlastnosti. Ani zákazník nemůže očekávat, že veškeré popisy v katalogu budou splněny (pro obecnost informace, ale i možnosti změny katalogu, ke kterým může do doby poskytnutí zájezdu dojít). Přislíbenou vlastností se popis v katalogu stává v okamžiku, kdy pořadatel výslovně garantuje určitou vlastnost zájezdu, nebo když má zájezd naplnit zvláštní účel.

[120] Právo odstoupit od smlouvy má kupující i tehdy, jestliže jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým.

[121] Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.

Při velkém množství nabízených druhů a cílů zájezdů nemůže žádný účastník zájezdu v dobré víře počítat s tím, že organizátor zajistí, aby každý jednotlivý údaj odpovídal. Nicméně, pokud se katalogové údaje neomezují jen na popisy zájezdů, ale kromě toho výslovně garantují existenci určitých vlastností nebo sledují-li zvláštní účely (například pokud je zájezd označen jako vzdělávací, sportovní, jazykový), pak musí být k těmto určitým vlastnostem nebo zvláštním účelům přihlédnuto. Jestliže takový účel není naplněn, je pak celý zájezd závadný i tehdy, když zůstává možnost „normální" dovolené bez snížení hodnoty. Například pokud při vzdělávacím zájezdu nemohla být navštívena významná kulturní střediska neb muzea, ačkoliv jejich prohlídka dle katalogu byla součástí zájezdu a smlouva byla uzavřena s tímto účelem. Podobně u zájezdu se specifikací „dovolená s koupáním" sice byly poskytnuty vlastní součásti zájezdu, tj. let, ubytování, strava, avšak stav pláže nedovoloval koupání, protože pláž byla napadena přemnoženými řasami. Podobně působí, když při lyžařské dovolené je „ve zcela jistě zasněžené oblasti" nedostatek sněhu.[122]

Lze shrnout, že o přislíbenou vlastnost, za kterou bude pořadatel zájezdu odpovídat, se jedná jen v případě výslovného příslibu, nebo pokud se údaje v katalogu týkají hlavního účelu zájezdu.[123]

Při posuzování vad zájezdu může být relevantní i účel smlouvy o zájezdu (§ 1914 odst. 1 Občanského zákoníku). Kauzou (účelem smlouvy o zájezdu) je motiv, který vede ke vzniku práva, k jeho změně či zániku, respektive je účelem, k jehož dosažení se právo zřizuje.[124] Vyjadřuje tak ekonomický vztah a ekonomické zájmy, které jsou prostřednictvím určitého právního vztahu regulovány.[125] Účel smlouvy o zájezdu bude zpravidla oběma stranám znám, bude vyplývat ze smlouvy o zájezdu, nebo z propagačních materiálů pořadatele zájezdu.

Podle mého názoru lze odlišit obecný účel zájezdů a zvláštní (specifický) účel zájezdu.

V prvním případě je účelem zájezdu rekreace zákazníka, společný pobyt rodiny, případně realizace osobních zájmů člověka.[126] Nejvyšší správní soud ČR se vyjádřil, že smyslem a ekonomickým účelem cestovní smlouvy je úplatné poskytnutí zájezdu, tedy typicky jakéhosi cestovního zážitku přinášejícího konzumentovi prostřednictvím souboru hmotných i nehmotných plnění radost, poznání, vzrušení nebo jiné podobné benefity.[127] V jiném rozhodnutí Nejvyšší soud ČR uvedl, že zájezdem, který je placenou službou, si cestující zajišťuje dostatečný odpočinek, zvláště jde-li o člověka, který se živí vlastní prací." [128]

Vytváření zájezdů se specifickým účelem (rybářské, cyklovýlety) je součástí marketingové strategie pořadatelů zájezdů, kterými míří na konkrétní klientelu se specifickým zaměřením. Pokud jde o zvláštní účely zájezdu, lze zmínit, že jejich účelem bude poznávací činnost (zájezd za památkami Toskánska), sportovní aktivity (cyklovýlety, zájezd na divokou vodu – rafty), zájmové aktivity (rybářský výlet do Norska), výukové (letní jazyková škola zakončená složením zkoušky) nebo zdravotní regenerace (lázeňské pobyty). Existují ovšem i zájezdy, které mohou

[122] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.
[123] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.
[124] Knappová, M., Švestka, J., Dvořák, J. a kol. Občanské právo hmotné 1. 4. vydání. Praha: ASPI, a. s., 2005, str. 134.
[125] Fiala, J. a kol. Občanské právo hmotné. 2. vydání. Brno: MU a Doplněk, 1998, str. 68.
[126] Čas vyhrazený dovolené můžeme vnímat i jako specifickou majetkovou hodnotou spotřebitele, který je součástí jeho osobnostních práv (právo na soukromí, právo na rodinný život).
[127] Rozsudek NSS č.j. 7 As 61/2011 ze dne 16.6. 2011
[128] Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31.1.2007, sp.zn. 30 Cdo 3577/2006 in http://www.epravo.cz/top/clanky/naroky-plynouci-z-naruseni-dovolene-dle-soucasneho-platneho-a-ucinneho-pravniho-radu-a-z-pohledu-noveho-obcanskeho-zakoniku-82180.html

být kombinované a mohou obsahovat více účelů (zájezd „kolo-loď“ do Chorvatska, kdy zákazníci cestují po moři lodí, koupou se, zároveň přes den vyjíždějí na cyklovýlety spojené i s návštěvami památek, večer se vrací na jiné místo a pokračují v plavbě). V takovém případě by měl zájezd splňovat všechny účely, které byly prezentovány v nabídce nebo dokumentech pořadatele zájezdu.

Nejvyšší soud ČR[129] dovodil právo zákazníka odstoupit od cestovní smlouvy i po odjezdu na zájezd (právo odstoupit po zahájení zájezdu nebylo a není ani aktuálně v zákoně upraveno), není-li zájezd zajištěný cestovní kanceláří způsobilý ani částečně naplnit hospodářský účel, za nímž byla cestovní smlouva uzavřena, je nutné na plnění ze smlouvy pohlížet, jako by zájezd nebyl cestovní kanceláří poskytnut vůbec. Zákazník má v takovém případě při odstoupení od smlouvy nárok na vrácení všeho, co cestovní kanceláři zaplatil (§ 852h odst. 2 ObčZ 1964). Jinak řečeno, na případ je potřeba pohlížet, jako by k odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy došlo před zahájením zájezdu (§ 852g odst. 1 ObčZ 1964).[130] Byť ustanovení § 852g ObčZ 1964 hovoří pouze o právu odstoupit od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu, nelze žalobci jako zákazníkovi v posuzovaném případě odepřít právo odstoupit od cestovní smlouvy i po zahájení zájezdu.

Hospodářský účel cestovní smlouvy nebyl totiž vůbec naplněn. Předmětem cestovní smlouvy, kterou účastníci uzavřeli, bylo zajištění účasti žalobce na takovém jazykovém kursu (v zahraničí), jenž měl sloužit k přípravě na složení jazykové zkoušky typu CPE; šlo tudíž o striktně účelový zájezd. Žalobce poté, kdy žalované zaplatil sjednanou cenu zájezdu a odcestoval do místa výuky, na místě zjistil, že jím požadovaný typ přípravného kursu daná jazyková škola nepořádá a že byl zařazen do kursu, jenž byl určen k přípravě na jazykovou zkoušku o stupeň nižší; takovou zkoušku však žalobce již v minulosti složil. Žalovaná ani po opakovaných žádostech žalobce nezjednala nápravu a ve třicetidenní lhůtě nevyřídila jeho řádnou reklamaci poskytnuté služby. Žalobce po uplynutí této lhůty kurs předčasně ukončil, od cestovní smlouvy odstoupil a odcestoval domů. Nejvyšší soud dovodil, 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 kurs směřující k vykonání zkoušky, kterou již dříve složil), a na plnění ze smlouvy je tudíž nutno pohlížet, jako by zájezd nebyl ze strany žalované poskytnut vůbec, resp. jako by k odstoupení žalobce od cestovní smlouvy došlo před zahájením zájezdu (§ 852g odst. 1 ObčZ 1964). 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 zákazníku náleží podle § 852k ObčZ 1964 jen rozdíl ceny sjednaného a skutečně poskytnutého zájezdu, jenž zohledňuje nedostatky v naplnění předpokládaného hospodářského účelu smlouvy. Posuzovaný případ tak není namístě (jak požaduje žalovaná) poměřovat ustanovením § 852k odst. 2 a 3 ObčZ 1964, podle něhož neposkytne-li cestovní kancelář po zahájení zájezdu zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí-li, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedených v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Nejde totiž o situaci, kdy cestovní smlouva nebyla cestovní kanceláří plněna řádně a včas, nýbrž o stav, kdy byl v důsledku

[129] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005.
[130] Právní rozhledy č. 7/2008, str. 262 a následující.

porušení povinností ze strany cestovní kanceláře zcela zmařen hospodářský účel cestovní smlouvy a kdy nelze než postupovat obdobně, jako by zájezd nebyl zahájen. Žalované tak v posuzovaném případě vznikla ve smyslu § 852h ObčZ 1964 povinnost vydat žalobci vše, co od něj na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy obdržela. S odkazem na výše uvedené je pak nadbytečné vyjadřovat se obecně k aplikovatelnosti § 852h ObčZ 1964 na případy odstoupení od smlouvy po zahájení zájezdu.

To má dopad i na nároky z vad, tj. na otázku, zda bude mít zákazník právo na vrácení celé ceny zájezdu nebo jen na slevu z ceny. Z výše uvedeného lze dovodit, že bude v konkrétním případě potřeba posuzovat, zda byl zmařen hospodářský účel zájezdu, pak bude namístě zákazníkovi vrátit celou cenu zájezdu, nebo zda se bude jednat o méně závažné porušení smlouvy a pak bude na místě přiznat zákazníkovi pouze slevu ve výši rozdílu kvality služeb.

V této souvislosti se již dostáváme k hranicím jiného institutu smlouvy o zájezdu, a to ztráty požitku z dovolené, tedy k nemateriální újmě (škodě) způsobené nesprávným plněním smlouvy o zájezdu. Podle mého názoru, pokud má zájezd takové zásadní vady, že není naplněn jeho účel, bude se jednat nejen o vadu zájezdu, ale vznikne i právo na náhradu nemajetkové újmy. Oba nároky se nevylučují, jejich souběh je možný.[131] Například pokud by se jednalo nikoliv o rekreační, ale poznávací zájezd a rekreant při vadném poznávacím zájezdu přišel o „kulturní zážitek“ (nerealizovaná cesta do Florencie). Nebo účelem cesty budou neopakovatelné události například jednorázový ohňostroj, cesta na olympiádu či na výroční jamboree ke 100-letému výročí skautingu, nebo bylo-li účelem cesty pořízení fotografií pro pracovní či komerční účely (fotky úplného zatmění slunce v Austrálii, které se opakuje jednou za 100 let). Dalším příkladem může být zájezd, který je dárkem k desetiletému výročí svatby nebo svatební cestou. V konkrétním případě bude vždy nutné vymezit hranici, kde jsou postiženy esenciální hlavní služby týkající se konkrétního zájezdu. Rozlišujícím kritériem mezi vadou zájezdu a nemateriální újmou by mohla být intenzita porušení účelu zájezdu. Tak například u trekking tour sice odkaz na možné změny podmíněné počasím může ospravedlnit odlišný průběh zájezdu oproti katalogu, nicméně takové změny nesmí zbavit dovolenou jejího charakteru trekking tour.[132]

[131] Ustanovení § 2543 odst. 2 Občanského zákoníku.

[132] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu“, fotokopie bez data, volný překlad.

VIII. PROBLEMATIKA VYMEZENÍ KVALITY SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU

8.1 Problematika jakosti služeb cestovního ruchu a jejího vymezení

Pro posuzování a uplatňování vad zájezdu je zásadní vymezit řádné plnění, které musí pořadatel zájezdu poskytnout zákazníkovi, tedy vymezit a přesně specifikovat vlastnosti zájezdu. Vady zájezdu úzce souvisí s problematikou jakosti služeb cestovního ruchu. Poskytnuté plnění musí mít přesně takové parametry, jaké pro toto plnění určuje závazek samotný.

Specifikace zájezdu a jeho služeb ze strany pořadatele samozřejmě vymezuje i sjednanou jakost plnění a případně vymezuje rozsah odpovědnosti pořadatele za vady zájezdu. Rozpor nebo odchylka od takto vymezených specifikací zájezdu je vadou zájezdu. Proto je správné vymezení zájezdu a jednotlivých služeb pro odpovědnost pořadatele zájezdu zásadní.

Jakost plnění služeb v cestovním ruchu má i své limity. Jakost plnění v cestovním ruchu není jednotně normována nebo standardizována ve všech destinacích cestovního ruchu, zákazníci se střetávají s lokálními podmínkami služeb odlišnými od jejich zvyklostí z domova, jak bylo rozebráno výše.

8.2 Způsob vymezení vlastností zájezdu

Právní úprava zájezdu v Občanském zákoníku nestanoví konkrétní kvalifikované či kvantifikované požadavky na kvalitu zájezdu jako celku ani jednotlivých služeb cestovního ruchu. Stanoví pouze zákonná vodítka kvality zájezdu a služeb, které vymezuje tak, že musí být v souladu s důvodnými očekáváními zákazníka a ujištěními pořadatele zájezdu. Jelikož jakost zájezdu nestanoví zákonodárce, bude vymezena zejména pořadatelem zájezdu v jeho nabídce a smlouvě o zájezdu, která může zahrnout i individuální přání zákazníka. Jednotlivé služby cestovního ruchu mohou být specifikovány ve zvláštních právních předpisech (předpisy upravující dopravu, ubytování apod.), nelze vyloučit ani lokální předpisy, normy, standardy či zvyklosti platné v destinaci zájezdu.

Popis zájezdu by měl obsahovat kvantitativní a kvalitativní vymezení jeho vlastností. Popis by měl zahrnovat všechny složky zájezdu, tedy detailní popis jednotlivých služeb cestovního ruchu, včetně jejich kategorie a jejich charakteristických znaků, například kategorii hotelu, informace o standardu autobusu či lodi při přepravě. Popis by měl zahrnovat i informace o zájezdu jako celku (např. jeho zaměření, počet účastníků, specifické podmínky účasti apod.).

Zájezd bude vymezen zejména uzavřenou smlouvou o zájezdu (v potvrzení o zájezdu), a to buď popisem, nebo odkazem na číslo v katalogu. Pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu), které vyžaduje písemnou formu. Je–li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu.[133]

Již v potvrzení o zájezdu musí být uvedeno vymezení zájezdu, tj. minimálně uvedení času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovní ho ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání.[134] Pořadatel dále uvede v potvrzení o zájezdu informace o ubytování, konkrétně údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu.[135] Při klasifikaci ubytování se uvede to, které platí v místě pobytu.

---

[133] Ustanovení § 2525 odst. 1 a 2 Občanského zákoníku.
[134] Ustanovení § 2527 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku.
135 Ustanovení § 2527 odst. 2 písm. b), c), d).

Pokud jde o informace o dopravě, pořadatel uvede konkrétně údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty. Musí být uvedeno, zda se jedná o zájezd autobusem, letadlem, lodí nebo železnicí, případně zda je doprava kombinovaná. Nevyžaduje se údaj o přesném označení výrobce dopravního prostředku, např. přesný typ letadla.

Existuje–li klasifikace dopravního prostředku, je nutno uvést jakostní třídu autobusu, zda se let uskuteční v turistické třídě nebo ve třídě s jinou klasifikací. U stravování se uvede údaj o způsobu a rozsahu stravování, zejména zda se jedná o plnou penzi či polopenzi.

Část informací, zejména těch, které jsou obecné povahy a nejsou vlastní pouze jednomu zájezdu, se většinou nacházejí ve všeobecných smluvních podmínkách, nebo tzv. důležitých informacích platných pro zájezdy nebo v tzv. všeobecných informacích.[136]

Specifikaci zájezdu a jeho jednotlivých služeb mohou obsahovat i další dokumenty, které předává pořadatel zájezdu zákazníkovi před zahájením zájezdu. Může se jednat o údaje uvedené v letence, v poukazu k ubytování nebo stravování, vouchery k poskytnutí fakultativních výletů, případně dalších dokladů nezbytných k uskutečnění zájezdu.

Dále se může jednat o informace o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a informace o zdravotních dokladech, které jsou pro zájezd vyžadovány.[137]

Při specifikaci vlastností zájezdu lze použít jak obecné charakteristiky, tak i zcela precizní vymezení služeb. Lze odkázat i na standardy a normy používané v cestovním ruchu (klasifikace hotelů a stravovacích zařízení).

8.3 Normy a standardizace služeb cestovního ruchu

Jakost plnění služeb cestovního ruchu není jednotně legislativně upravena ani na úrovni Evropské unie, ani České republiky. Standardizace služeb může mít vliv na očekávání zákazníka a jeho představu o určité úrovni poskytovaných služeb. Někteří spotřebitelé se proto spoléhají, že certifikovaná nebo standardizovaná zařízení budou spojena s určitou vlastností nebo kvalitou. Průměrný zákazník je schopen se zorientovat, jaký je rozdíl mezi kvalitou penzionu, dvouhvězdičkovém nebo čtyřhvězdičkovém hotelu. Udělování hvězdiček Michelin vybraným restauracím je zpravidla spojeno s očekáváním vysoké kvality gastronomického zařízení i odpovídající ceny. Například ve Francii existuje certifikovaný systém námořních marín, kde je standardní, že v každé maríně je možné vyprat prádlo v automatické pračce, je zde připojení na elektřinu, případně jsou zde zajištěny další služby. Je na pořadateli zájezdu, aby v případě, že odkazuje na standardizovanou kvalitu služeb cestovního ruchu (např. počet hvězdiček v hotelu) v nabídce služeb upřesnil, jakou standardizaci používá (například německou, švýcarskou), nebo aby odkaz na standardizaci doplnil podrobným popisem konkrétní služby. Tím se vyvaruje nesouladu očekávání zákazníka s reálnou jakostí služeb v místě zájezdu.

Existují sice systémy standardizace a řízení kvality jednotlivých služeb cestovního ruchu, avšak ty jsou zpravidla založeny na dobrovolnosti, nejedná se o legislativní požadavky na kvalitu. Přijetím standardizačního systému se má zvýšit konkurenceschopnost podnikatelů, informovanost zákazníka a odlišitelnost od služeb nižší kvality.

[136] Jurčová, M., Dobrovodský, R., Nevolná, Z. Olšovská, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava: C.H. Beck, 2014, s. 38.
[137] Ustanovení § 2524 Občanského zákoníku.

V současné době jsou kritéria určující kvalitu plnění ve všech oblastech nejednotná, a tím pro spotřebitele nepřehledná. Kvalita poskytovaných služeb se liší podle jednotlivých oblastí, států. Tato nejednotnost, a tím i nesrovnatelnost má vliv na rozhodování spotřebitele, který se například snaží porovnat jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení. Podobně je tomu však například v poskytování služeb (produktů) u cestovních kanceláří.

Proto vzniká tendence sjednotit kritéria určující kvalitu (standardy) služeb v cestovním ruchu a standardizovat informace o službách cestovního ruchu. Sjednocením, vymezením kvalitativních ukazatelů se zdokonalí transparentnost trhu pro spotřebitele. V důsledku významného podílu cestovního ruchu v ekonomické oblasti byl v rámci Evropského výboru pro normalizaci (CEN) zřízen technický výbor (TC) pro oblast "služeb cestovního ruchu", který řídí a určuje normalizaci služeb cestovního ruchu v Evropě. Výsledkem práce technického výboru jsou dvě základní evropské normy.[138]

Na mezinárodní úrovni je důležitým normalizačním subjektem i Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), která v cestovním ruchu rozvíjí některé specializované normy prostřednictvím výboru TC 228.

Pokud jde o Českou republiku, za normalizaci nejen v cestovním ruchu je v ČR odpovědný Úřad pro technickou normalizaci a státní zkušebnictví (UNMZ), který se v ČR podílí na přejímání evropských norem, případně ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, profesními sdruženími v cestovním ruchu a dalšími subjekty iniciuje vznik dalších norem.[139]

8.4 Jakost plnění a střední jakost plnění

Jakost plnění by měla být vymezena v nabídce pořadatele zájezdu, resp. ve smlouvě o zájezdu, nebo zákonem. Není–li předpokládaný užitek zájezdu definován smluvně, musí být poskytnut zájezd, který odpovídá obvyklým průměrným očekáváním zákazníka. Není–li mezi stranami sjednána jiná jakost, dlužník je zavázán plnit ve střední jakosti.[140] Střední jakost plnění je nutné kvalifikovat vždy s ohledem na konkrétní okolnosti případu a jeho účelu, jinak z měřítek obvyklosti.[141] Střední jakostí je nutno rozumět takové plnění, které lze očekávat v obdobných případech, tedy u srovnatelného zájezdu za podobnou cenu. V praxi by se tedy porovnávala jakost podobných zájezdů jiných cestovních kanceláří, například dle jejich katalogů. Jelikož smlouva o zájezdu stanoví velmi podrobné požadavky na specifikaci zájezdu a jeho služeb, domnívám se, že ustanovení Občanského zákoníku o střední jakosti plnění se v praxi zájezdů moc nevyužije. Nicméně bude namístě ho aplikovat tam, kde se vyskytne vada u takové služby

[138] (EN) EN/ISO 18513 : 2003 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie" a EN 13809 : 2003 „Služby cestovního ruchu – cestovní kanceláře a touroperátoři – terminologie".

[139] Například ČSN EN 13809 - Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – terminologie. Tato norma obsahuje definice termínů cestovního ruchu a služeb cestovního ruchu a vymezuje základní pojmy používané k popisu zařízení a služeb, nabízených různými poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu. ČSN 76 1110 - Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel. Tato norma slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, penzion, motel a botel do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb. ČSN EN ISO 18513 - Služby cestovního ruchu - Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie. Tato norma vymezuje základní pojmy používané k popisu zařízení a služeb nabízených v hotelích a ostatních kategoriích turistického ubytování.

[140] Ustanovení § 1915 Občanského zákoníku

[141] Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014, str. 879.

cestovního ruchu nebo její vlastnosti, která není povinnou náležitostí smlouvy o zájezdu nebo předsmluvních informací.

8.5 Vyšší a nižší jakost zájezdu při zajištění pokračování zájezdu

Občanský zákoník[142] operuje i s pojmem služby cestovního ruchu nižší jakosti, a to v souvislosti s povinností pořadatele zájezdu zajistit pokračování zájezdu v případě výskytu vad zájezdu.[143] Z ustanovení § 2539 odst. 2 Občanského zákoníku pak vyplývá, že pořadatel může zajistit pokračování v zájezdu zajištěním služeb cestovního ruchu vyšší jakosti.

Vyšší jakostí služeb bude například kratší a pohodlnější doprava (letecká doprava namísto autobusové), vyšší kategorie hotelu (tříhvězdičkový hotel namísto dvouhvězdičkového), lepší stravovací podmínky (plná penze namísto polopenze) apod.

Vyšší či nižší jakost zájezdu se bude poměřovat vždy s jakostí zájezdu sjednaného ve smlouvě o zájezdu.

[142] Ustanovení § 2539 odst. 1 Občanského zákoníku.

[143] Pro úplnost uvádím, že pojem vyšší jakost náhradního zájezdu a nižší jakost zájezdu lze najít v ustanovení § 2534 v souvislosti s náhradním zájezdem při odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo zrušením zájezdu.

IX. PRÁVA A NÁROKY Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

9.1 Nároky podle Směrnice

Jak jsem uvedl výše, Směrnice pojem vad zájezdu vůbec nepoužívá, protože vychází z jiného pojetí následků porušení smlouvy o zájezdu než český zákonodárce. Za veškeré nedostatky v plnění smlouvy a následky z toho vzešlé odpovídá pořadatel zájezdu, bez ohledu, zda má tyto závazky splnit sám pořadatel nebo jeho subdodavatelé.

9.2 Přehled práv a nároků z vadného plnění v českém právu

Zákon rozlišuje vady zájezdu (a contrario k podstatným vadám podle § 2538 je budu označovat jako nepodstatné vady zájezdu) a podstatné vady zájezdu.[144] Nároky z vad se u obou kategorií liší.

9.3 Nároky z vad při nepodstatném porušení smlouvy

V případě výskytu nepodstatných vad zájezdu přiznává Občanský zákoník zákazníkovi cestovní kanceláře tyto nároky:

1. Právo na zajištění nápravy vady ze strany pořadatele zájezdu
2. Právo zjednat nápravu vady svépomocí
3. Slevu z ceny zájezdu

9.3.1 Právo na zajištění nápravy vady ze strany pořadatele zájezdu

Má-li zájezd vadu, je pořadatel povinen zajistit nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Právo na zajištění nápravy vady zájezdu je obecný a primární nárok zákazníka vůči pořadateli zájezdu, který může zahrnovat celou řadu opatření k nápravě. Zákon tato jednotlivá opatření, resp. způsoby nápravy vad nevyjmenovává, což umožňuje pořadateli zájezdu na vadu pružně reagovat dle svého uvážení.

Tento nárok primárně směřuje k obnovení narušeného právního vztahu a snaží se dosáhnout stavu bezvadného plnění smlouvy, tedy obnovit rovnováhu v plnění, kterou každá ze stran smlouvy důvodně očekávala při sjednání smlouvy.

Jaké způsoby nápravy vady tedy přicházejí do úvahy? Půjde o:

a) zajištění celé chybějící služby (zajištění fakultativního výletu nebo zajištění služeb delegáta),
b) odstranění vadných aspektů poskytované služby (zprovoznění nefungující klimatizace na pokoji, zajištění nefungujícího stravování, výměna pokoje v hotelu, zajištění dopravy prostřednictvím jiného dopravce),
c) doplnění služby nebo chybějící věci (dodání chybějící televize na pokoj, slunečníku na pláž),
d) výměnu služby (změna hotelového pokoje) nebo věci (výměna nefunkčního šlapadla).

Nápravu může zajistit buď pořadatel zájezdu sám, prostřednictvím původních poskytovatelů služeb, nebo s využitím náhradních poskytovatelů služeb.

[144] § 2538 Občanského zákoníku.

Za předpokladu, že zákazník zvažuje svépomocné odstranění vady, lze z textu ustanovení § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku dovodit, že zákazník by měl určit pořadateli zájezdu dodatečnou lhůtu k provedení nápravy.

Náklady na provedení nápravy ponese pořadatel zájezdu, poněvadž jinak by obdržel dvojnásobnou úplatu za splnění své původní povinnosti. Pokud by si však náprava vyžádala neúměrné náklady, pořadatel není povinen nápravu provést. Pokud by totiž nutný náklad byl v objektivním nepoměru k výhodě vznikající účastníkovi zájezdu odstraněním nedostatku, pak by požadování nápravy bylo, vzhledem k tomu že není zatíženo žádnými náklady, zneužitím práva. Za neúměrné náklady lze považovat, pokud by zajištění vyhovujícího hotelu bylo spojeno s dopravními náklady, které nebudou přiměřené ceně ubytování nebo ceně zájezdu apod. Není-li náprava provedena, např. pro její finanční nepřiměřenost, zákazníkovi zůstane zachován nárok na slevu z ceny zájezdu.

9.3.2 Právo zákazníka zjednat nápravu svépomocí

Pro případ, že pořadatel zájezdu nezjedná nápravu vady ani v přiměřené lhůtě, český zákon umožňuje, aby zákazník využil svépomoc a nápravu vady si zjednal sám.[145] Směrnice tuto možnost sice nepředvídá, nicméně pro českého zákazníka je to rozšíření jeho právní ochrany vůči pořadateli zájezdu.

Spotřebitel má právo zajistit náhradní výkon řádného plnění vlastními prostředky. Pořadateli zájezdu je tak odebrána možnost reklamaci vyřešit sám a řešení reklamace se dostává do dispozice zákazníka, zejména pokud jde o volbu způsobu odstranění vady a výběru náhradního poskytovatele služby.

Zákazník si může zjednat nápravu vadného plnění sám za podmínky, že pořadatel nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí. Zjednání nápravy svépomocí je tedy subsidiární nárok zákazníka, který je podmíněn skutečností, že pořadatel vadu neodstraní ani v přiměřené dodatečné lhůtě. S výjimkou dvou dále uvedených případů, pořadatel zájezdu musí od zákazníka dostat možnost v přiměřené lhůtě vadu odstranit.

Pokud jde o přiměřenost lhůty, tu je nutno poměřovat s ohledem na povahu poskytované služby a na oprávněné zájmy zákazníka. K zajištění chybějícího deštníku na pláži může být poskytnuta lhůta několika hodin nebo dní. Nelze vyloučit, že i přiměřená lhůta k odstranění vady bude ve skutečnosti velmi krátká. Například náhradní oběd v hotelu bude muset být poskytnut neprodleně, jinak bude legitimní, pokud si zákazník okamžitě (v čase oběda) zajistí oběd jinde. Celkově je lhůta limitována maximálně do skončení zájezdu. Nutnost posečkání a poskytnutí dodatečné lhůty pořadateli zájezdu nesmí vést k potlačení zájmu zákazníka na co nejrychlejším obdržení bezvadné služby cestovního ruchu.

Určení lhůty k nápravě však není potřeba, pokud:

a) pořadatel odmítl nápravu zjednat

Pořadatel v praxi odmítne nápravu, pokud vůbec nebude schopen zajistit náhradní plnění (v místě nebude zajištěno odpovídající náhradní ubytování, nebude mít k dispozici náhradní

[145] Ustanovení § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku.

automobil pro výlet). V takovém případě je zjevné, že pořadatel svou povinnost nesplní a není důvod čekat na marné uplynutí náhradní lhůty.[146]

b) vyžaduje-li to okamžitá náprava vhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

Existuje-li zvláštní zájem zákazníka, zákazník nemusí určovat pořadateli dodatečnou lhůtu k nápravě a může si zajistit vadnou službu sám okamžitě. Zvláštní zájem zákazníka není v zákoně definován. Může se jednat o zájem na tom, aby zákazník stihl fakultativní výlet (například poskytnutí náhradního auta pro výlet bude muset pořadatel zajistit ihned, jinak si zákazník opatří náhradní vozidlo sám, aby stihl výlet ten den vůbec uskutečnit), stihl jedinečný přírodní úkaz (např. příliv a odliv u památky Mont Saint Michel, jejíž okolí se pravidelně zaplavuje a odvodňuje a dotváří tak scenerii památky) nebo klimatické podmínky (včasná doprava na místo výstupu na horu, aby bylo v daném harmonogramu realizovat bezpečný výstup a sestup) či jiné zvláštní podmínky (východ slunce při fotografování, zajištění pokoje s výhledem na probíhající závod Tour de France, zajištění novomanželského apartmá při svatební cestě apod.). Zákazník si může okamžitě vzít taxi na letiště, místo toho aby čekal na přistavení autobusu pořadatele zájezdu.[147]

Zjedná–li si zákazník nápravu sám, je pořadatel povinen mu nahradit účelně vynaložené náklady. Náhradu nákladů zpravidla uplatní zákazník jako požadavek na slevu z ceny zájezdu. O účelně vynaložené náklady se bude jednat, pokud jejich vynaložení bude sledovat původní cíl (účel) zájezdu, tedy dosažení zvláštního zájmu zákazníka. O účelné náklady se jedná, pokud náhradní doprava na výlet bude zajištěna přiměřeným automobilem, nikoliv luxusním vozem. Samozřejmě bude nutno přihlédnout k tomu, zda je srovnatelné náhradní plnění v dané lokalitě vůbec dostupné. Pokud nikoliv, měly by být uznány i náklady vyšší, za předpokladu, že povedou ke splnění původního účelu a uspokojení zvláštního zájmu zákazníka. Například, pokud v řecké vesnici budou pouze dva hotely s novomanželským apartmá, a to tříhvězdičkový hotel (původně sjednaný avšak nevyhovující) a pětihvězdičkový (navržený jako náhradní), je na místě uznat i náklady na pětihvězdičkový hotel, kde proběhne náhradní ubytování.

Zákazník je povinen při provádění náhradního výkonu svépomocí přihlížet k oprávněným zájmům pořadatele zájezdu a snažit se nepřekročit daný smluvní rámec zájezdu. Nemusí se sice spokojit s méněhodnotnou službou, ale při hledání náhradního ubytování musí vybrat z několika možností stejné, popřípadě vyšší hodnoty takovou, která nejvíce odpovídá původně rezervované hotelové kategorii a cenové třídě. Nárok na náhradu výdajů může zahrnovat to, co je bezprostředně nutné k odstranění nedostatku, tak případně jiné nutné náklady, jako třeba telefonní či poštovní výdaje.[148]

Zde narážíme i na praktické otázky reklamace. Je-li podmíněno zjednání nápravy svépomocí povinností zákazníka poskytnout dodatečnou lhůtu k plnění, implikuje to povinnost vadu oznámit pořadateli zájezdu a poskytnout přiměřenou lhůtu. Co když ale pořadatel, nebo jiná osoba, u které lze uplatnit reklamaci, nebudou k dispozici a lhůta k odstranění vady bude krátká (již zmiňovaný fakultativní výlet)? Může zákazník přistoupit ke svépomocnému zjednání nápravy? Nebude-li pořadatel k zastižení pro posouzení reklamace, pravděpodobně se bude

[146] Lze srovnat ustanovení § 2002 odst. 2 Občanského zákoníku, podle kterého „*strana může od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co z chování druhé strany nepochybně vyplyne, že poruší smlouvu podstatným způsobem, a nedá –li na výzvu oprávněné strany dostatečnou jistotu*“

[147] Dr. Hans-Werner Eckert Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.

[148] Dr. Hans-Werner Eckert Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.

jednat o případ ad b), kde se nevyžaduje dodatečné poskytnutí lhůty k plnění, a tudíž ani nutnost vytknutí vady.

9.3.3 Sleva z ceny zájezdu

Občanský zákoník neuvádí, zda lze slevu z ceny zájezdu požadovat hned, nebo až po marném vyčerpání ostatních možností nápravy vady (zákon nestanoví pořadí ani prioritu jednotlivých nároků). Je zřejmé, že pokud zákazník uplatní práva z vad až po příjezdu ze zájezdu, omezí se okruh jeho nároků jen na slevu z ceny zájezdu. Ostatní nároky totiž již nebudou připadat v úvahu, neboť by musely být realizovány v průběhu zájezdu. Tedy po skončení zájezdu se zákazník může domáhat již jen slevy z ceny, protože ostatní možnosti nápravy jsou vázány na dobu trvání zájezdu.

a) Základní kritérium pro stanovení výše slevy

Základním kritériem pro stanovení výše slevy je rozsah a trvání vady[149].

Pokud jde o rozsah vady, může jít o míru, ale i o intenzitu vady. Může být rozhodné, zda znečištěná pláž přiléhající k hotelu je jedinou v okolí vhodnou pro koupání (pak bude vada závažná a odůvodní větší slevu), nebo zda jsou v okolí jiné podobné pláže, které lze využít (vada to sice bude i nadále, ale nikoliv takové intenzity). Podobně méně závažný (a tedy odůvodňující menší slevu) bude případ, kdy v pokoji nepůjde pouze klimatizace, než když budou na pokoji v dezolátním stavu všechna elektrická zařízení, což naruší celkový dojem z ubytování. Jinak intenzivní bude narušení pobytu, pokud je hotel poblíž výrobního podniku s permanentním hlukem, než je hluk z páteční diskotéky, která se koná jednou týdně. Jinak bude nahlíženo na ojedinělý případ zkaženého jídla a na případ nakažení celé rodiny salmonelózou, což si vyžádá hospitalizaci celé rodiny v místní nemocnici.

Pokud jde o trvání vady, vyšší slevu odůvodní výskyt vady trvající delší dobu. Záleží na akceschopnosti pořadatele vadu odstranit. Z časového hlediska bude rozhodné, kdy se vada vyskytne, zda na začátku nebo na konci zájezdu. Vyskytne-li se vada na konci zájezdu (např. před odjezdem domů), pravděpodobně to nenaruší dojem z doposud dobře probíhající dovolené tolik, jako když se vada vyskytne hned na začátku, čímž zatíží zbytek zájezdu nepříjemnostmi.

b) Výše slevy za vady zájezdu podle frankfurtských tabulek slev, ITQ kodex

V Německu byla již v roce 1985 vydána tzv. „Frankfurtská tabulka slev". Byla vypracovaná 24. komorou Zemského soudu ve Frankfurtu nad Mohanem. Je přehledem slev uplatnitelných v důsledku nedodržení slibovaných podmínek ze strany organizátorů zájezdů. Jedná se o tabulkově stanovený seznam vad služeb s přiřazením výše slevy. Petra Havlíčková uvádí ve své publikaci tzv. Vídeňské tabulky slev.[150]

Některé české cestovní kanceláře (např. CK Fisher od roku 2008[151], CK vtt[152], CK Emma[153]) dobrovolně přistupují k tzv. ITQ kodexu (International travel quality codex), který je vypracován na základě tzv. Frankfurtské tabulky slev. Cestovní kanceláře dobrovolně garantují zákazníkům

[149] Ustanovení § 2540 Občanského zákoníku.
[150] Havlíčková, K., Králová, R., Cestovní právo, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015, str. 231
[151] http://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/zkazena-dovolena-penize-zpet-dostanete-uz-i-v-cesku/r~i:article:621944/
[152] http://www.vtt.cz/informace/international-travel-quality-kodex
[153] http://www.emma.cz/itq-kodex/

slevy za nedostatky poskytovaných zájezdů a při ztrátě radosti z dovolené, a to v předem stanovené procentní výši z ceny zájezdu.

Všechny tabulkové systémy stanoví seznam vad zájezdu a přiřazují každé položce výši slevy z ceny zájezdu, která je vyjádřena procentem z ceny zájezdu. Výše slevy se stanoví přiměřeně rozsahu a trvání vady, což je i obecné zákonné kritérium[154].

Uvedu podrobnější příklad fungování ITQ kodexu. Ten je podporován a zastřešován společností Etics ITP, s.r.o.[155], která je dceřinou společností ERV pojišťovny, a.s., resp. pojišťovny Europäische Reiseversicherung AG, která je součástí skupiny ERGO. Tabulka ITQ kodexu obsahuje dvě části, a to (i) procentní ohodnocení slev u jednotlivých nedostatků zájezdů a (ii) kompenzační tabulku ztráty radosti z dovolené. Tabulka ITQ kodexu stanoví, jaké procentní slevy z ceny zájezdu může účastník požadovat od cestovní kanceláře za jednotlivé nedostatky. Slevy se vypočtou z celkové ceny zájezdu (tj. včetně palivového příplatku, letištních tax a dalších poplatků, avšak bez pojistného, půjčovného za auto apod.).

Tabulka obsahuje seznam a popis nedostatků služeb cestovního ruchu a procentní ohodnocení jednotlivého nedostatku, které představuje výši slevy z ceny zájezdu (přibližně 50 položek). Zpravidla je uvedeno rozmezí slevy, které umožňuje určité uvážení okolností případu, například 10-25 %, 5-10 % apod. Například při poskytnutí hotelu nižší kategorie má zákazník nárok na slevu z ceny zájezdu v rozmezí 10 – 25 %, při narušení soukromí hlukem v rozmezí 10 – 20 %, při nekvalitní službě delegáta slevu v rozmezí 5-10 %, při chybějícím transferu z letiště nárok na náklady za náhradní dopravu do hotelu apod.

Poznámky k tabulce (bod č. 2) uvádí, že pokud je uvedeno rozmezí slevy, výše kompenzace se řídí stupněm pochybení a stanoví se pomocí objektivních kritérií, k subjektivním hodnocením se nepřihlíží. Bagatelní vady zájezdů nezakládají nárok na slevu. Pokud nedostatek trval jen několik dní (po část zájezdu), je potřeba odškodnění stanovit dle skutečné doby jeho trvání, například pokud dojde k přestěhování do hotelu nižší kategorie v půlce zájezdu, odškodnění se vydělí dvěma.

Dle mého názoru je existence ITQ kodexu či Frankfurtských tabulek pozitivní. Nelze je sice označit za obecně platné ani závazné, cestovní kanceláře k nim přistupují na principu dobrovolnosti, pořadatelé si v nich určují podmínky jejich aplikace (např. povinnost vytknout vadu v průběhu zájezdu), nicméně mohou být vodítkem pro rozhodovací praxi soudů. ITQ kodex zároveň ulehčuje klientovi důkazní situaci při prokazování nároku. Ačkoliv je zatím pouze nadstavbovým a dobrovolným mechanismem pro určení výše slevy zájezdu či výše odškodného za ztrátu požitku z dovolené, lze tabulky použít jako aplikační vodítko pro rozhodovací praxi soudů. Tabulky vyjadřují praxi či zvyklosti v oblasti cestovního ruchu a zohledňují i konkrétní okolnosti případu. Zároveň jsou tabulky předvídatelné a obě smluvní strany tak mohou transparentně očekávat, jaká bude případná výše slevy či odškodnění v případě výskytu vady služby cestovního ruchu. Pokud jsou Frankfurtské tabulky v praxi používány již cca třicet let (od roku 1985), byť v modifikované podobě, lze konstatovat, že se jedná o efektivní a prověřený způsob stanovení výše náhrady škody za vadné plnění služeb při zájezdu a není třeba je měnit.

Ani aplikace frankfurtských tabulek by neměla zavádět automatismy, mechanicky přebírat tabulkové hodnoty slev a zbavovat soud povinnosti přihlížet ke konkrétním okolnostem případu a podle toho případně určit výši slevy z ceny zájezdu. Výši slevy by měl soud zásadně hodnotit podle obecného kritéria, tedy podle rozsahu a trvání vady, případě s ohledem na všechny okolnosti daného případu. Rovněž dobrovolné přistoupení a dodržování ITQ kodexu ze strany

[154] Ustanovení § 2540 Občanského zákoníku.
[155] www.etics.cz.

cestovních kanceláří nelze vykládat tak, že by zákazník neměl možnost požadovat vyšší slevu z ceny zájezdu, než je uvedeno v ITQ kodexu, pokud k tomu budou dány podmínky. Tj. cestovní kanceláře přistoupením k ITQ kodexu nemohou omezit výši případné slevy. Určení konkretizované výše slevy tak bude vždy zejména v kompetenci soudu.

c) Základ slevy – cena zájezdu nebo cena vadné služby?

Dále je potřeba vyřešit otázku, zda se při posuzování vad zájezdu zaměřit na zájezd jako celek nebo na jednotlivé služby cestovního ruchu. Jak bylo uvedeno výše v této práci, zájezd je potřeba vnímat jako celek. Nedostatek jednotlivé služby cestovního ruchu se považuje za vadu zájezdu jako celku. Proto například při poskytování slevy za vadné ubytování je potřeba slevu v příslušné procentní výši vypočítat z celé ceny zájezdu a nikoliv pouze z ceny ubytování, například jako slevu ve výši poměru ceny vadné služby vzhledem k celkové ceně zájezdu.

Snížení ceny zájezdu se přitom dá provést tak, že se sníží cena zájezdu na hodnotu, kterou skutečně provedený zájezd ve srovnání se smluvně dohodnutým zájezdem ještě měl. V praxi se zpravidla určí sleva procentní slevou s celkové ceny zájezdu.

9.4 Nároky pro případ podstatného porušení smlouvy o zájezdu

Nároky zákazníka pro případ podstatného porušení smlouvy o zájezdu:

1. Přijetí opatření k pokračování zájezdu (poskytnutí služeb nižší kvality spojené se slevou z ceny zájezdu nebo poskytnutí služeb vyšší kvality),
2. Zajištění přepravy zákazníka na místo odjezdu, popřípadě jiné ujednané místo.

9.4.1 Přijetí opatření za účelem pokračování zájezdu

V případě podstatných vad zájezdu by měl pořadatel zájezdu učinit opatření, aby zájezd mohl pokračovat[156]. To lze zajistit náhradními službami buď vyšší, nebo nižší kvality. Zajistí – li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži[157]. Pořadatel může pokračování zájezdu zajistit i prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než jakou určuje smlouva, pak ale vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.[158]

Nárok na přijetí opatření za účelem pokračování zájezdu bude primární ve vztahu k požadavku na zajištění návratu domů. Zákazník může navrhované opatření odmítnout pouze z řádného důvodu.

9.4.2 Zajištění přepravy zákazníka na místo odjezdu, popřípadě jiné ujednané místo

Pokud pořadatel žádná opatření neučiní, nebo je zákazník odmítne z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.[159]

Pouze u podstatných vad zájezdu je na místě přijetí takového opatření jako zajištění návratu zákazníka domů před koncem zájezdu. Zajištění přepravy zpět na místo odjezdu je naprosto mimořádným opatřením, které se blíží ukončení smlouvy odstoupením od smlouvy. Mimořádné

[156] § 2538 Občanského zákoníku
[157] § 2539 odst. 2 Občanského zákoníku
[158] § 2539 odst. 1 Občanského zákoníku
[159] Ustanovení § 2538 Občanského zákoníku

je i proto, že vady dosáhly nebývalé intenzity, a protože pořadatel zájezdu bude muset vynaložit nepředvídané náklady na cestovné mimo původní plán návratu.

V mezních případech je dán zájem, aby zájezd nepokračoval a aby byl zajištěn bezpečný návrat zákazníka zpět domů, do jeho domácího prostředí. Z povahy organizované cesty vyplývá povinnost zajistit návrat zákazníka domů, neboť zákazník nesmí být ponechán v místě dovolené samotný a být vmanipulován do situace individuálního turisty. [160] Navrácení zákazníka domů lze srovnat s nejzávažnějšími důsledky porušení smlouvy, tedy s odstoupením od smlouvy.

Zákazníkovi vzniká nárok na předčasnou přepravu na místo odjezdu za těchto podmínek:

a) Výskyt podstatných vad zájezdu,
b) Pořadatel nepřijme opatření, aby zájezd mohl pokračovat, případně je zákazník z řádného důvodu odmítne.

Místem odjezdu se rozumí místo, kde byla zahájena doprava na zájezd (letiště, zastávka autobusu, odjezdové místo na nádraží, sídlo cestovní kanceláře apod.). Místo odjezdu je obligatorně uvedeno v potvrzení o zájezdu[161]. Strany se mohou dohodnout, že zákazníka přepraví i na jiné místo, například do bydliště zákazníka, k jeho příbuzným apod.

Řádným důvodem pro odmítnutí opatření ze strany zákazníka může být nevhodnost opatření (časová náročnost, zdlouhavost nebo vzdálenost náhradního ubytování a nutnost časově náročného stěhování) nebo nepřiměřené opatření (zjevně nižší kvalita náhradních služeb, náhradní služby nehodící se pro děti nebo pro původní účel zájezdu), opatření, které je nebezpečné apod.

9.5 Lze odstoupit od smlouvy o zájezdu pro vady zájezdu po zahájení zájezdu?

Podle § 2001 Občanského zákoníku od smlouvy lze odstoupit, ujednají–li si to strany, nebo stanoví-li tak zákon. Právo zákazníka odstoupit od smlouvy tedy může být sjednáno ve smlouvě o zájezdu.

Zákon v souvislosti s právní úpravou zájezdu sice upravuje dva důvody odstoupení od smlouvy, oba však řeší pouze situace do doby zahájení zájezdu.[162]

Dikce ustanovení o zájezdu vyvolává dojem, že odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka po zahájení zájezdu není možné. Zákonodárce zvolil jiné řešení, než odstoupení od smlouvy o zájezdu. Vyskytnou – li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo je zákazník odmítne, vzniká pořadateli povinnost zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu nebo na jiné sjednané místo. Mezi povinností pořadatele zajistit návrat zákazníka a odstoupením od smlouvy existuje podobnost. Jak odstoupení od smlouvy (§ 2002), tak povinnost zajistit návrat zákazníka (§ 2538) je vázáno na porušení smlouvy podstatným způsobem, resp. na podstatné vady zájezdu, nikoliv na jakékoliv

[160] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu“, fotokopie bez data, volný překlad.
[161] § 2527 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku (…*vymezení všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby trvání*…) a § 2527 odst. 2 písm. c) (… *údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty*…)
[162] Zaprvé, nesouhlasí –li zákazník se změnou smlouvy, kterou mu navrhne pořadatel z důvodu změn podmínek zájezdu, které byly způsobeny vnějšími okolnostmi (§ 2531 odst. 2 Občanského zákoníku). Zadruhé, zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl-li zájezdu zrušen, anebo porušil–li zákazník svou povinnost.

porušení povinnosti. Odstoupení od smlouvy má za následek zrušení závazku, tedy nedojde k realizaci práv a povinností ze smlouvy, a vznikne povinnost vrátit si vzájemná plnění. V případě zájezdu dochází k návratu domů, na „bod nula" před poskytnutím zájezdu a k právnímu i faktickému zániku povinnosti poskytnout zájezd (zbytek dosud neposkytnutých služeb).

Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.[163] *Per analogiam* lze za podstatné vady zájezdu označit takové vady, jejichž výskyt by pro zákazníka byl překážkou pro uzavření smlouvy o zájezdu. Jinými slovy, takové vady, pro které by zákazník smlouvu o zájezdu neuzavřel, kdyby o nich věděl v době uzavírání smlouvy o zájezdu.

Důsledkem odstoupení od smlouvy je, že (i) se závazek zrušuje od počátku[164] a (ii) zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti stran[165].

Dle mého názoru otázka možnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu v jeho průběhu nebude mít v praxi zvláštního významu. V mezní situaci, kdy po zahájení zájezdu nebude poskytnuta podstatná část služeb, bude zákazník sledovat tři cíle. Zaprvé, ukončení zájezdu s cílem v něm nepokračovat. Zadruhé, urychlený návrat domů a zatřetí potřebu vypořádání ceny zájezdu, nebo její části a případně uplatnění náhrady nemateriální újmy. Zvláštní povinnost pořadatele zájezdu dopravit zákazníka domů je rovna účinkům případného odstoupení od smlouvy v průběhu zájezdu. Tato zvláštní povinnost uspokojivě řeší oba právní důsledky odstoupení od smlouvy. Zaprvé, na základě povinnosti pořadatele zájezdu bude zákazník dopraven zpět domů, což se rovná důsledku „navrácení" do původního stavu při odstoupení od smlouvy. Zadruhé, dopravením zákazníka domů zanikne závazek pořadatele zájezd dokončit. Tím ovšem dle mého názoru nebudou dotčena práva a nároky zákazníka z vad zájezdu, resp. na vrácení celé nebo části ceny zájezdu.[166]

Lze však nalézt i argumenty pro přiznání práva na odstoupení od smlouvy.

Zaprvé, je možné se opřít o ustanovení § 2543 Občanského zákoníku. Odstavec druhý tohoto ustanovení uvádí, že odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady uvedené v odstavci 1, tj. nárok na škodu na majetku a také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. To by naznačovalo, že zákon počítá s možností odstoupení od smlouvy po zahájení zájezdu, když současně pro takový případ zákon počítá se zachováním kompenzace resp. satisfakce (právo na majetkovou a nemajetkovou újmu), které vznikají zpravidla až po odjezdu na zájezd.

Dalším podpůrným argumentem je judikát Nejvyššího soudu ČR[167], který se zabýval otázkou odstoupení od cestovní smlouvy podle Občanského zákoníku z roku 1964 po odjezdu na zájezd. Nejvyšší soud ČR uvedl, že není-li zájezd zajištěný cestovní kanceláří způsobilý ani částečně naplnit hospodářský účel, za nímž byla cestovní smlouva uzavřena, je nutné na plnění ze smlouvy pohlížet, jako by zájezd nebyl cestovní kanceláří poskytnut vůbec. Zákazník má

[163] § 2002 odst. 1 Občanského zákoníku.
[164] Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku. § 2004 odst. 1 Občanského zákoníku. Zavazuje-li smlouva dlužníka (pořadatele) k nepřetržité či opakované činnosti, může věřitel odstoupit jen s účinky do budoucna.
[165] Odstoupením od smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti stran. Ustanovení § 2005 odst. 1 Občanského zákoníku.
[166] Ustanovení § 2543 odst. 2 Občanského zákoníku.
[167] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005

v takovém případě při odstoupení od smlouvy nárok na vrácení všeho, co cestovní kanceláři zaplatil (§ 852h odst. 2 ObčZ 1964). Byť ustanovení § 852g ObčZ 1964 hovoří pouze o právu odstoupit od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu, nelze žalobci jako zákazníkovi v posuzovaném případě odepřít právo odstoupit od cestovní smlouvy i po zahájení zájezdu. Hospodářský účel cestovní smlouvy nebyl totiž vůbec naplněn. Jinak řečeno, na případ je potřeba pohlížet, jako by k odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy došlo před zahájením zájezdu (§ 852g odst. 1 ObčZ 1964).[168] Tento judikát se zabýval i vztahem k zákonu o ochraně spotřebitele. Tento judikát mimo jiné potvrzuje, že pokud cestovní kancelář nevyřídí reklamaci do 30 dnů, svědčilo zákazníkovi právo od cestovní smlouvy odstoupit.

Je otázkou, zda vůbec otázku odstoupení od smlouvy po zahájení zájezdu řešit. Nepokryla by stejné důsledky jako odstoupení povinnost pořadatele zajistit návrat zákazníka domů podle § 2538 Občanského zákoníku? Zatímco první dva důsledky odstoupení (ukončení plnění a návrat domů) povinnost dle § 2538 pokrývá, není zřejmé, zda zajištění návratu zákazníka domů má i důsledek formálního ukončení smlouvy o zájezdu, podobné odstoupení, které by umožnovalo požadovat vrácení ceny zájezdu. K odstoupení se zachováním těchto nároků přitom navádí znění § 2543 odst. 2 Občanského zákoníku. Vzhledem k výše uvedenému se domnívám, že od smlouvy o zájezdu je možno odstoupit i po zahájení zájezdu. Za účelem ochrany spotřebitele si však dovedu představit i výklad, že přepravením zákazníka do místa bydliště zaniká smlouva o zájezdu automaticky, bez dalšího formálního právního jednání. Svou vůli ukončit zájezd (rovnající se projevu odstoupení od smlouvy) totiž zákazník projeví v okamžiku, kdy uplatní u pořadatele zájezdu svůj požadavek na návrat domů.

Finanční vypořádání zjevně vadného plnění zájezdu je toho logickým důsledkem. Občanský zákoník v souvislosti s odstoupením od smlouvy neobsahuje žádná zvláštní pravidla pro vypořádání stran po nastoupení účinků odstoupení. Uplatní se obecná úprava o bezdůvodném obohacení podle § 2991 Občanského zákoníku. Dle § 2991 odst. 1 Občanského zákoníku platí, že se bezdůvodně obohatí ten, kdo získá majetkový prospěch plněním z právního důvodu, který odpadl. Toto pravidlo je doplněno ustanovením § 2993, které uvádí, že plní-li strana aniž by tu byl platný závazek, má právo na vrácení toho, co plnila. Plnily–li obě strany, může každá ze stran požadovat, aby jí druhá strana vydala, co získala, přičemž právo druhé strany namítnout vzájemné plnění tím není dotčeno. Dojde-li k ukončení smlouvy o zájezdu (odstoupením nebo připuštěním následku, že návratem zákazníka domů se smlouva ruší), bude pořadatel povinen vrátit zákazníkovi cenu zájezdu. Pořadatel nebude oprávněn zadržet cenu zájezdu (započíst) a argumentovat, že část zájezdu proběhla, protože ve skutečnosti neposkytne podstatnou část plnění (protihodnotu ceny zájezdu).

[168] Právní rozhledy č. 7/2008, str. 262 a následující.

X. VYTKNUTÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ)

10.1 Úvod

Reklamační řízení se zpravidla sestává ze tří kroků, které musí zákazník učinit, pokud si chce svá práva z vad zachovat. Vadu je potřeba předně zjistit, následně ji vytknout a uplatnit příslušné právo z vadného plnění.[169]

Ačkoliv vady zájezdu mohou vyvstat kdykoliv po zahájení zájezdu, například již ve fázi přepravy, s kvalitou ostatních služeb cestovního ruchu (zejména ubytování, stravování, doprovodného programu, průvodcovské služby) se zákazník seznamuje teprve po příjezdu na místo zájezdu. Aby mohly být vzniklé vady zájezdu napraveny, zákazník je musí vytknout vůči pořadateli, prodejci zájezdu nebo poskytovateli služby. Z tohoto důvodu Směrnice i Občanský zákoník předvídá reklamační řízení.

Účelem reklamačního řízení je oznámení (notifikace) vad odpovědnému subjektu, uplatnění nároku vyplývajícího z vadného plnění ze strany zákazníka. Tomu odpovídá povinnost pořadatele zájezdu reklamaci přijmout, vyhodnotit, zda je oprávněná či nikoliv, a přijmout případně opatření k odstranění vady nebo věc vyřídit jinak, například poskytnutím slevy z ceny zájezdu. Jedná se o proces, který má vést k obnovení plnění původně sjednaného závazku, který byl modifikován výskytem vady.

Reklamace na místě aktivuje povinnost pořadatele zájezdu hledat vhodná řešení vad. Včasnou reklamací dojde k zachování práv z vad. Reklamaci je třeba v příslušných lhůtách učinit, aby byla práva z vadného plnění vymahatelná. V případě pozdní reklamace práva se nároky z vad promlčují (podle předchozí právní úpravy zanikly prekluzí).

10.2 Vytknutí vad zájezdu podle Směrnice

Směrnice v článku 5 odst. 4 ukládá, aby spotřebitel písemně nebo jinou vhodnou formou oznámil poskytovateli služby a organizátorovi (popř. prodejci) zájezdu nedostatky v plnění smlouvy, které zjistí na místě. Tato povinnost musí být jasně a přesně uvedena ve smlouvě.

Reklamační lhůty, ve kterých musí spotřebitel uplatnit případnou reklamaci pro neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy, jsou i nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, jak vyplývá z přílohy č. 1 písm. k) Směrnice.

Podle článku 6 Směrnice musí v případě reklamace organizátor zájezdu nebo prodejce nebo jeho místní zástupce usilovat o nalezení vhodných řešení.

10.3 Vytknutí vad zájezdu podle Občanského zákoníku

Občanský zákoník upravuje reklamační řízení vad zájezdu v § 2540. Jedná se o speciální úpravu. Obecná část občanského zákoníku o reklamacích (§ 1921) je na vady zájezdu prakticky nepoužitelná, nadto se podřizuje speciální úpravě § 2540.

Konstrukce reklamačního řízení v § 2540 Občanského zákoníku je poněkud nepřehledná. Směrnice a nakonec i Občanský zákoník z roku 1964 jasně stanovily, že všechny vady a nároky z vad musí být oznámeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.

[169] J. Šilhán, Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015, str. 492.

V Občanském zákoníku se o vytknutí vad zájezdu výslovně hovoří v § 2540. Toto ustanovení budí zdání, že se vztahuje jen na takové reklamace vad, kdy zákazník nárokuje pouze slevu z ceny zájezdu.

Z logiky věci je přitom zřejmé, že zákazník má povinnost reklamovat, i pokud se domáhá jiných nároků než slevy, například přijetí náhradního opatření. Jinak by se pořadatel o vadě ani nedozvěděl a neaktivovala by se jeho povinnost zajistit nápravu vady (§ 2537), případně možnost zákazníka odstranit vadu svépomocí a požadovat náklady. Z toho dovozuji povinnost zákazníka oznámit všechny vady zájezdu, ať zákazník požaduje jakýkoliv nárok z vadného plnění, nikoliv pouze nárok na slevu z ceny zájezdu.

Výslovná zmínka o tom, že nárok na slevu je podmíněn uplatněním nároku nejpozději do jednoho měsíce po skončení zájezdu, je také logická. V jakékoliv lhůtě po skončení zájezdu lze totiž požadovat již jen slevu z ceny zájezdu, protože ostatní opatření (zajištění nápravy) jsou po návratu zákazníka jednoduše vyloučena.

Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku (k § 2505 až 2512 návrhu) uvedla: *„Vyskytnou-li se vady zájezdu, ukládá se cestujícímu vytknout je bez zbytečného odkladu. Obdobné je to i v současné právní úpravě (§ 852i odst. 2 platného občanského zákoníku). Kdy je vada vytknuta bez zbytečného odkladu, záleží na okolnostech. Obecně jde o povinnost reagovat tak rychle, jak je to za dané situace technicky a organizačně možné. Zpravidla bude zapotřebí vadu vytknout již na místě (pokud např. v hotelovém pokoji neteče voda, cestující nedostal v rozporu se smlouvou oběd, fakultativní výlet odpadl, ač byl zaplacen apod.), aby pořadatel měl možnost zajistit nápravu. 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.*

10.4 Lhůty k vytknutí vad

Směrnice[170] se ke lhůtě k uplatnění práv zmiňuje jen obecně: „Spotřebitel musí každý nedostatek v plnění smlouvy oznámit co nejdříve poskytovateli služeb a organizátorovi či prodejci“.

Z Občanského zákoníku vyplývá, že vady musí být vytknuty bez zbytečného odkladu po jejich výskytu, resp. jejich zjištění zákazníkem a nejpozději do jednoho měsíce po skončení zájezdu. Pokud jde o lhůtu *„bez zbytečného odkladu“*, jde o úsek obecně neurčitý, který by však měl zohledňovat hlediska komunikační, přímo související se samotným úkonem oznámení (zde vyvstává otázka dosažitelnosti delegáta nebo přímo pořadatele), a dále hledisko související se samotným posuzováním vady a rozhodovacím procesem, zda a jak vadu uplatnit. Primárně reklamační lhůta bez zbytečného odkladu běží od okamžiku, kdy mohla být vada zjištěna.[171]

Zákon tedy připouští jednak reklamaci služeb (i) přímo na místě zájezdu při výskytu vady nebo (ii) po skončení zájezdu.

10.4.1 Reklamace vad zájezdu bez zbytečného odkladu (na místě)

Požadavek reklamovat vadu bez zbytečného odkladu po jejím výskytu, resp. zjištění ze strany zákazníka je legitimní, neboť umožňuje pořadateli zajistit okamžitou nápravu a tak zhojit vadné plnění. Vada může být vyřešena na místě a nemusí tím být dotčen zbytek zájezdu. Zákazník je i v lepší důkazní situaci, protože se může odkazovat na vady služeb na místě a doložit je. Po

[170] Ustanovení čl. 5 odst. 4 směrnice.
[171] J. Šilhán, Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015, str. 492.

příjezdu domů se dokazování omezuje na svědecké výpovědi, případně na fotografie, místní šetření je prakticky vyloučeno.

Pokud zákazník reklamuje vadu zájezdu na místě, okruh nároků z vadného plnění může být širší. Náprava vady, ke které je pořadatel primárně povinen, může spočívat v odstranění vady (spravení nefunkční klimatizace), dodání chybějícího plnění (zajištění chybějících slunečníků na pláži), výměně vadné služby (výměna nevyhovujícího pokoje v hotelu). Případně umožňuje, aby si zákazník zajistil nápravu svépomocí. Není ani vyloučen nárok na slevu z ceny zájezdu, pokud předchozí opatření selžou, nebo je pořadatel nemůže realizovat.

Může se stát, že zákazník z různých důvodů, nebo bez svého zavinění, nebude schopen vadu vytknout neprodleně po jejím výskytu. Potom mu zůstává zachována možnost reklamovat vady zájezdu v jednoměsíční lhůtě po jeho skončení. Je zřejmé, že v takovém případě může zákazník požadovat již jen slevu z ceny zájezdu, protože všechna ostatní opatření jsou po skončení zájezdu vyloučena.

Promlčení se vztahuje v zásadě na nárok na slevu z ceny zájezdu (je to celkem logické, pokud vezmeme v úvahu, že nefinanční nároky z vad (odstranění, zajištění chybějící služby nebo její doplnění, výměna apod.) nemohou ani být po skončení zájezdu uplatňovány; samozřejmě obecně musí být reklamovány všechny vady bez ohledu na to, jaký nárok je požadován).

10.4.2 Reklamace vad zájezdu po příjezdu ze zájezdu

Pokud se, bez vlastního zavinění, zákazníkovi nepodařilo reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím výskytu, má zákazník možnost uplatnit právo na slevu ještě ve lhůtě jednoho měsíce po skončení zájezdu. V takovém případě se jeho nároky omezují na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Soud však nárok na slevu zákazníkovi nepřizná, pokud pořadatel vznese námitku, že zákazník neuplatnil nárok ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

Ubránil by se úspěšně pořadatel zájezdu vzneseném nároku na slevu z ceny zájezdu, kdyby prokázal, že zákazník vlastním zaviněním neuplatnil vadu zájezdu bez zbytečného odkladu po jejím výskytu, ale až v měsíční lhůtě po návratu?

10.5 Osoba, vůči které lze reklamovat vady zájezdu

Je potřeba rozlišovat osobu, která je odpovědná za plnění povinností ze smlouvy o zájezdu a osobu, vůči které lze reklamovat vadné plnění.

Směrnice ukládá členským státům, aby v národní legislativě zajistily, že spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu odpovídá organizátor nebo prodejce,[172] bez ohledu na to, zda má tyto závazky splnit pořadatel, nebo prodejce nebo jiný poskytovatel služeb.[173] Směrnice koncentruje odpovědnost za všechny vady zájezdu na jediný subjekt, nehledě na to, kdo vady ve skutečnosti způsobil. Účelem Směrnice je poskytnout spotřebiteli jednu smluvní stranu odpovědnou za plnění smlouvy a spotřebiteli snadno dosažitelnou. Lze hovořit o principu jediného odpovědného subjektu vůči zákazníkovi zájezdu. Organizátor zájezdu tedy odpovídá za své subdodavatele.

[172] V anglické a francouzské verzi Směrnice je dokonce uvedeno organizátor a/nebo prodejce – „organizer and/or retailer“. To by umožňovalo učinit odpovědným vůči spotřebiteli jak organizátora, tak současně prodejce.
[173] Článek 5 odst. 1 Směrnice.

Pokud jde o osobu, vůči ní lze reklamovat vady, podle Směrnice spotřebitel musí každý nedostatek v plnění smlouvy, který zjistí na místě, oznámit co nejdříve písemně nebo jakoukoli jinou vhodnou formou danému poskytovateli služeb a organizátorovi nebo prodejci.[174]

Aby byla lhůta zachována, zákazník musí vadu uplatnit u pořadatele zájezdu nebo u osoby, která zájezd zprostředkovala (u prodejce zájezdu).[175] Nabízí se však otázka, u koho se nároky uplatňují, neboť zákazník se nachází v destinaci zájezdu, daleko od pořadatele zájezdu.

10.5.1 Delegát nebo jiný zaměstnanec cestovní kanceláře pověřený vyřizováním reklamací

Některé cestovní kanceláře zajišťují přítomnost delegáta[176]- zaměstnance cestovní kanceláře, který je k dispozici zákazníkům, dohlíží na řádné poskytování služeb a na řádný průběh zájezdu a pomáhá jim v mimořádných situacích.[177] Delegát bude mít při reklamaci postavení zástupce podnikatele ve smyslu ustanovení § 430 Občanského zákoníku.[178] V případě, že je přítomný na zájezdu delegát, tedy pracovník cestovní kanceláře, lze uplatnit práva vůči němu.

10.5.2 Cestovní kancelář nebo prodejce

Vadu lze uplatnit i přímo vůči cestovní kanceláři (resp. prodejci), byť jeho zástupce není přítomen v místě zájezdu. Lze tak učinit dálkovými prostředky nebo telefonicky.

10.5.3 Poskytovatel služby

Zákazník má možnost uplatnit vady zájezdu i přímo u poskytovatele vadné služby (dopravce, provozovatele hotelu apod.). Zde však může působit jazyková bariéra, neznalost místního prostředí či zvyklostí.

10.6 Způsob vytknutí práv z vad

Směrnice požaduje (čl. 5 odst. 4), aby spotřebitel oznámil poskytovateli služby a organizátorovi (popř. prodejci) zájezdu nedostatky v plnění smlouvy písemně nebo jinou vhodnou formou.

Postup při reklamaci je povinnou náležitostí smlouvy o zájezdu, resp. potvrzení o zájezdu.[179] Postup, jak vady reklamovat, tedy bude vyplývat z uzavřené smlouvy o zájezdu. Některé cestovní kanceláře vydávají reklamační řády, které stanoví podrobnější informace, jak nároky uplatňovat. Ty nesmí omezovat práva přiznaná na základě zákona.

---

[174] Článek 5 odst. 4 Směrnice.

[175] Ustanovení § 2540 Občanského zákoníku. *„…jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.*"

[176] Delegát je placený zástupce cestovní kanceláře, který dlouhodobě v pobytovém místě funguje jako vedoucí zájezdu. Stará se o dodržování smlouvy cestovní kanceláře se zahraničními partnery, mimo jiné o splnění sjednaného programu, o zajištění kvality základních služeb pro klienty, o plnění podmínek smluv, řeší případy reklamací, pomáhá klientům nebo průvodcům cestovního ruchu v náročných a mimořádných situacích, převzato z Pásková M., Zelenka J., Cestovní ruch, Výkladový slovník, Ministerstvo po místní rozvoj, 2002, str. 57.

[177] Zákon o ochraně spotřebitele v původním znění (ustanovení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb. účinné od 31.12. 1992) ukládal cestovním kancelářím povinnost po celou dobu zájezdu zajistit přítomnost pracovníka pověřeného vyřizováním reklamací - delegáta. Toto ustanovení bylo nakonec novelizováno, neboť se ukázalo, že zvyšuje náklady a tím i cenu zájezdu pro spotřebitele (Pelikán T., Ochrana spotřebitele ve správním právu, ASPI, 2000).

[178] Pověří –li podnikatel někoho při provozu obchodního závodu určitou činností, zastupuje tato osoba podnikatele ve všech jednáních, k nimž při této činnosti obvykle dochází.

[179] § 2527 odst. 1 písm. d) Občanského zákoníku. Příloha ke Směrnici písm. k).

Občanský zákoník nestanoví žádné formální požadavky na vytknutí vad zájezdu. Pro takový úkon není předepsána písemná forma.

Vytknutí vady zájezdu je právním jednáním ve smyslu ustanovení § 545 Občanského zákoníku.[180] Vytknutí vad tedy musí splňovat základní podmínky pro právní jednání, tedy lze dovodit, že vytknutí vady by mělo obsahovat:

a) Údaj, komu je vytknutí vady určeno,
b) Označení vady a její specifikaci,
c) Dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě vady.

Zákon nepředepisuje, aby zákazník uvedl nárok z vad. Je-li vada vytknuta, musí pořadatel přijmout vhodná opatření k nápravě. Odpovědnost za volbu způsobu odstranění vady tedy náleží primárně pořadateli zájezdu a tato jeho povinnost se aktivuje již pouhým oznámením vady, aniž by vytknutí vady obsahovalo popis nároku, kterého se zákazník domáhá. Bude však praktické, pokud zákazník označí, čeho se v reklamaci domáhá (dodání chybějící přistýlky, výměny sportovního zařízení, zajištění sjednané jakosti služeb, slevy apod.).

10.7 Rozhodnutí o reklamaci

Pořadatel zájezdu by měl reklamaci vyhodnotit a přijmout nápravu. Pokud by reklamaci neuznal jako oprávněnou a nepřijal by opatření k nápravě vady, zákazník by se musel domáhat slevy z ceny zájezdu soudní cestou.

10.8 Důsledky nevytknutí práv z vad
Prekluze práva nebo promlčení práv z vadného plnění zájezdu?

Občanský zákoník z roku 1964 požadoval, aby všechny nedostatky v plnění smlouvy byly vytknuty bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců po skončení zájezdu (§ 852i odst. 2). V případě nevytknutí vad právo zaniklo. Jednalo se tedy o prekluzi práva[181], ke které musel soud přihlížet z úřední povinnosti. Uplatnění práv z vad byla nezbytnou podmínkou pro úspěšné uplatňování nároku soudní cestou, neboť tříměsíční lhůta k vytknutí vad byla prekluzivní a po jejím uplynutí právo z vad zaniklo.

Oproti minulé právní úpravě v Občanském zákoníku vůbec nejsou v oblasti reklamací používány prekluzivní lhůty. Jde naopak o konstrukce podobné svými účinky institutu promlčení. Promeškáním reklamačních lhůt nezanikají příslušná práva, ale povinnému vzniká námitka pozdního vytknutí, na jejímž základě přichází oprávněný o „nárok“, tedy soudní vymahatelnost svých práv.[182]

Občanský zákoník z roku 2012 vyžaduje, aby vady zájezdu byly vytknuty bez zbytečného odkladu. Může se stát, že zákazník nemůže, bez vlastního zavinění, vadu zájezdu uplatnit neprodleně. Důvodem může být například nedostupnost zástupce pořadatele zájezdu, odlehlost poskytované služby, vznik urgentní bezpečnostní situace apod. V takovém případě má zákazník možnost uplatnit vady ještě jeden měsíc po skončení zájezdu, i když je z povahy věci zřejmé, že

[180] Právní jednání vyvolává právní následky, které jsou v něm vyjádřeny, jakož i právní následky plynoucí ze zákona, dobrých mravů, zvyklostí a zavedené praxe stran.
[181] Ustanovení § 583 ObčZ. Následkem prekluze je zánik práva jeho neuplatněním v prekluzivní lhůtě, převzato z Fiala J. a kol., Lexikon Občanské právo, III. svazek, 2. vydání, Ostrava, Sagit, 2001, str. 250 a následující
[182] Velké komentáře, Občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání, 2014 str. 904

ostatní možnosti nápravy vady (jejich odstranění na místě) jsou již vyloučeny. Pokud tak ve lhůtě neučiní, nárok se promlčí. Soud může zákazníkovi nárok přisoudit, i kdyby byla žaloba na plnění podána po reklamační lhůtě, nicméně pouze za předpokladu, že pořadatel nevznese námitku promlčení. Námitka u soudu je typická pro námitku promlčení. Lze tedy konstatovat, že reklamační lhůta u vad zájezdu nemá povahu lhůty prekluzivní, ale promlčecí. To je zvýšení ochrany zákazníka.

Podstatná vada zájezdu má za následek návrat domů a nedokončení zájezdu, tedy stejné důsledky, jako kdyby došlo k odstoupení od smlouvy (není naplněn účel smlouvy).

10.9 Volba nároku z vad a možnost změny nároku

Občanský zákoník u vad zájezdu nestanoví konkrétní způsoby, jak má být vada odstraněna, resp. ani žádnou hierarchii či prioritu nároků z vad, které musí zákazník uplatnit jako první v pořadí. Zákon neukládá, aby zákazník svůj nárok upřesnil. Naopak požaduje, aby pořadatel přijal všechna vhodná opatření. Volba opatření je tedy primární kompetencí pořadatele zájezdu. Vhodná opatření mohou spočívat v doplnění chybějící služby, nápravě kvality služeb, výměně nevhodného zařízení v hotelu apod. Nicméně je zřejmé, že zákazník musí s navrženým opatřením souhlasit a že musí dojít k určité dohodě mezi ním a pořadatelem zájezdu.

Jelikož způsob odstranění vady zájezdu je v pravomoci pořadatele, dovozuji, že pro případnou změnu nároku by mělo dojít vždy po dohodě s ním. Podle mého názoru by mělo být preferováno řešení na místě a odstranění problému, protože tím se obnoví původní smluvní vztah, narušený intervencí vady, a bude poskytnuto původně sjednané plnění. Sleva je až řešením, která nastupuje v případě, že vadu nelze vyřešit přijetím opatření. Sleva má tedy spíše kompenzační charakter.

Při uměleckém poznávacím zájezdu se strany dohodnou na ukončení zájezdu a zajištění návratu zákazníka domů, protože muzeum postihne stávka, která znemožní zrealizovat většinu naplánovaných poznávacích kurzů. Před dohodnutým odjezdem však stávka skončí. Zákazník (i pořadatel) může preferovat splnění původní smlouvy a dohodnout se na pokračování zájezdu, případně na kompenzaci doby, kdy bylo muzeum zavřené. Může se stát, že v určité fázi nebude možné vadu odstranit náhradním opatřením a bude dohodnuta sleva z ceny zájezdu. Například rozbije se hotelový bazén a několik dnů se jeho oprava nedaří. Strany se dohodnou na slevě z ceny zájezdu za celou dobu nefunkčnosti bazénu (od začátku do konce zájezdu). Pokud se však bazén podaří opravit, lze v koupání pokračovat a zákazník bude logicky preferovat možnost koupání. Pořadatel zájezdu poskytne zákazníkovi slevu jen za dobu nefunkčnosti bazénu.

Po návratu ze zájezdu se zákazníkovy nároky z vad omezují na právo požadovat rozdíl v ceně zájezdu za vadné služby po cestovní kanceláři. Jednoduše proto, že jiná opatření již v takovém okamžiku nepřipadají v úvahu.

Zákazník má možnost požadovat slevu z ceny zájezdu i v případě, kdyby původně požadoval po pořadateli jiné opatření, které by však nebylo zajištěno, např. poskytnutí či doplnění chybějícího plnění.

10.10 Náklady na uplatnění práv z vadného plnění

Ustanovení o zájezdu právo zákazníka na náklady spojené s reklamací zvlášť neupravuje. Ani ze Zákona o ochraně spotřebitele právo na náklady spojené s reklamací spotřebiteli nevzniká. To by naznačovalo, že zákazník cestovní kanceláře nárok na úhradu nákladů spojených s reklamací nemá. Podle § 509 Občanského zákoníku z roku 1964 měla osoba reklamující vady právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za

vady. Právo bylo nutné uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady.

Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku uvedla, že shodně s dosavadní úpravou se navrhuje přiznat i právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vad předmětu plnění.[183] Občanský zákoník však nezaložil obecné právo na náhradu nutně vynaložených nákladů u všech vad. Občanský zákoník přiznává nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva (§ 1924) jen v souvislosti s případy, kdy má věc odstranitelné vady a kdy příjemce plnění požaduje opravu nebo doplnění toho, co chybí, nebo přiměřenou slevu z ceny (§ 1923 Občanského zákoníku). Je otázkou, zda lze ustanovení § 1924 Občanského zákoníku vykládat tak, že toto ustanovení tvoří obecný právní základ pro nárok požadovat náhradu nákladů reklamace pro všechny typy vadného plnění (tedy pro všechny, kteří mají práva z vadného plnění), včetně vad zájezdu, bez ohledu na to, zda se jedná o odstranitelnou či neodstranitelnou vadu. Přikláním se k názoru, že ano. Osoba uplatňující vadu by neměla mít s reklamací dodatečné náklady, protože je postižena již výskytem vady a nelze na ni přenášet finanční náklady spojené s reklamací a odstraněním vady, za které nese odpovědnost poskytovatel služby. Lze se též odkázat na ustanovení § 509 Občanského zákoníku z roku 1964, které upravovalo právo oprávněného na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady.

Je praktickou otázkou, zda takové náklady budou zákazníkovi vůbec vznikat. Zákazník pravděpodobně nebude zpracovávat znalecké posudky ohledně kvality služeb cestovního ruchu, nebudou vznikat ani náklady na cestovné, nebo balné v souvislosti s reklamací. V úvahu může připadat cesta do cestovní kanceláře za účelem uplatnění reklamace nebo poštovné, pokud bude odeslána poštou.

V této souvislosti poukazuji na rozsudek Evropského soudního dvora, ve kterém ESD uvedl, že článek 7 Směrnice má být vykládán tak, že se vztahuje i na situace, kdy spotřebitel předem uhradil ubytování v rámci souboru služeb (zakoupeného zájezdu), avšak v důsledku úpadku cestovní kanceláře je nucen uhradit stejné náklady znovu i hoteliérovi, a to pod pohrůžkou nemožnosti opustit hotel a uskutečnit zpáteční cestu. Tato ochrana se dle Evropského soudního dvora opírá o právo spotřebitele na vrácení prostředků vynaložených spotřebitelem na zájezd podle článku 7 Směrnice. ESD upřesnil, že spotřebitel ve skutečnosti uhradil cenu ubytování dvakrát, jednou v rámci ceny zájezdu cestovní kanceláři a podruhé na místě hoteliérovi. Pojišťovna je povinna zajistit „vrácení vynaložených prostředků“. Spotřebiteli, který byl ve skutečnosti ubytován na vlastní náklady, proto musí být vráceny finanční prostředky, které uhradil cestovní kanceláři, neboť v důsledku úpadku cestovní kanceláře mu ubytovací služby cestovní kancelář nezajistila.[184]

[183] Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku, str. 1037

[184] Rozsudek Evropského soudního dvora Verein für Konsumenteninformation proti Österreichische Kreditversicherungs AG ze dne 14. 5. 1998, spis. zn. C – 364/96

XI. LIMITY VAD ZÁJEZDU A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZÁJEZDU VÝJIMKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY - LIBERAČNÍ DŮVODY

11.1 Úvod k limitům vad zájezdu

Některé chyby v plnění služeb nebude možné považovat za vady zájezdu. Od vad zájezdu je potřeba odlišovat bagatelní vady nebo „nepříjemnosti", které sice mohou narušit průběh zájezdu, ale z pohledu zákona nemají buď povahu vady, nebo nedosahují takové intenzity, aby bylo možné je považovat za vady zájezdu. Soud v případě nepříjemností nepřizná nároky z vad, zejména nepřizná slevu z ceny zájezdu. Nepříjemnost je skutečností, kterou musí zákazník strpět. Některé vady, výpadky či chyby v plnění služeb cestovního ruchu mohou být zapříčiněny okolnostmi, které lze podřadit pod liberační důvody, například vyšší moc, jiná omezení vyplývají z podstaty masového cestovního ruchu.

11.2 Limity masového cestovního ruchu

Zákazníci musí reflektovat i skutečnost, že předem připravené zájezdy jsou produktem masového cestovního ruchu, tedy určitého „průmyslu" cestovního ruchu, se všemi omezujícími důsledky, které se projevují i v oblasti jakosti služeb. Zákazníci jsou přepravováni a ubytováváni hromadně, jsou konfrontováni s dalšími účastníky zájezdu, mezi kterými se mohou vyskytnout konflikty apod. U předem sestavených zájezdů, které jsou součástí masového turistického ruchu, nemůže zákazník cestovní kanceláře očekávat, že zájezdy jsou zcela přizpůsobeny jeho osobním preferencím a potřebám tak, jako by tomu bylo v případě individuálně naplánované cesty. Proto musí zákazník projevy masového cestovního ruchu strpět a nemůže je považovat za vady zájezdu.

Pokud se jedná o narušování zájezdu těmito okolnostmi v běžných mezích, nejedná se o negativní odchylku zájezdu (například jednorázový hluk z pokoje sousedů). Pokud by však narušení překročilo běžnou mez, například v případě stálého rušení nočního klidu, o vadu zájezdu se může jednat. V takovém případě není ani vyloučeno, aby se pořadatel zájezdu domáhal vyplacené slevy zájezdu po rušiteli nočního klidu.[185]

S problematikou vad zájezdu se pojí otázka, zda složení účastníků zájezdu nebo jiných hotelových hostů může znamenat vadu zájezdu. Za vadu zájezdu by bylo možné považovat pouze případ, kdy by zájezd byl uspořádán pro určitou skupinu osob, například pro mládež nebo pro seniory. Potom by odlišné složení účastníků zájezdu mohlo znamenat vadu zájezdu.[186] Podle německé judikatury přítomnost tělesně postižených lidí, kteří jsou v hotelu u sousedního stolu krmeni a vydávají neartikulované zvuky, nelze hodnotit jako vadu zájezdu.[187]

V této souvislosti lze zmínit pojem „citlivě vnímaného zákazníka". Při organizování zájezdů není možné, aby pořadatel zájezdu přihlížel ke všem individuálním požadavkům nebo k individuální citlivosti každého účastníka zájezdu. Posouzení, zda má vada zájezdu povahu podstatné vady zájezdu nebo se jedná jen o nepříjemnosti, které nezakládají odpovědnost pořadatele, je nutné vztahovat k průměrně vnímavému účastníkovi zájezdu.[188]

---

[185] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.

[186] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.

[187] Německý Obvodní soud v Kleve v rozsudku ze dne 1999, sp. zn. 3 C 460/98 (Právní rozhledy 3/2000 str. 134) in K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 231.

[188] Dr. Hans-Werner Eckert, „Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu", fotokopie bez data, volný překlad.

11.3 Vymezení problematiky u liberačních důvodů

Pořadatel zájezdu má povinnost za výsledek (fr. *„obligation de résultat"*). Odpovědnost pořadatele zájezdu za řádné poskytnutí služeb (za vady) tak existuje bez ohledu na jeho zavinění. Tento specifický režim je velmi výhodný pro zákazníka, neboť tento nemusí prokazovat zavinění pořadatele zájezdu. Zákazník může uplatňovat své nároky přímo u pořadatele zájezdu, a navíc se nemusí podřizovat zahraniční legislativě, která by pro něj mohla být méně výhodná, než právní řád státu, kterým se řídí smlouva o zájezdu. Liberační důvody, které mohou vést k úplnému nebo částečnému zbavení odpovědnosti pořadatele zájezdu, jsou omezeny na tři případy, a to na zavinění spotřebitele, intervenci třetí osoby odlišné od pořadatele a vyšší moc.

Otázka liberačních důvodů není přitom relevantní jen u škody způsobené porušením smlouvy o zájezdu (například odpovědnost za škodu za smrt zákazníka, jeho zranění nebo ztrátu jeho zavazadel). Okolnostmi, představující liberační důvody, totiž mohou být postiženy i služby cestovního ruchu, resp. jejich kvalita. To může mít vliv na otázku, zda v takovém případě odpovídá za vady zájezdu pořadatel zájezdu, nebo se své odpovědnosti zprostí. Například fakultativní zájezd nebude možné realizovat kvůli stávce lokálních dopravců. Dalším okruhem je narušení dopravy v důsledku přírodních katastrof nebo přírodních podmínek, například monzunová voda znehodnotí ubytovací kapacity. Oblast určenou k lyžařskému zájezdu postihne lavina a zasype okolní lyžařské terény. Lyžařům se sice nic nestane, ale jejich zájezd bude narušen, případně zcela znemožněn[189].

České právo výjimky z odpovědnosti za vady zájezdu a za škody vzniklé při zájezdu výslovně neupravuje, což nastoluje otázku, zda se jedná o záměr zákonodárce, který tím chtěl posílit pozici spotřebitele, nebo o opomenutí při transpozici Směrnice do českého právního řádu. Tento problém podrobím analýze v jiné části této práce, abych zachoval kontinuitu výkladu.

11.4 Liberační důvody ve Směrnici

Organizátor nebo prodejce se zprostí odpovědnosti za řádné plnění smlouvy, pokud toto neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy nezavinili oni ani jiný poskytovatel služeb, neboť:

a) Zjištěné nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli,
b) Tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné a nepřekonatelné,
c) Tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat.[190]

11.5 Zproštění odpovědnosti, pokud lze nedostatky při plnění smlouvy přičíst spotřebiteli

Pokud jsou nedostatky v plnění smlouvy na straně spotřebitele, je logické, že neponese odpovědnost za škodu cestovní kancelář, ale sám spotřebitel (např. pokud spotřebitel v podnapilém stavu zdemoluje hotelový pokoj, ve kterém bydlí, zmešká fakultativní výlet). Úmyslné či nedbalostní jednání zákazníka, které způsobí vadu zájezdu, je důvodem pro vyloučení odpovědnosti cestovní kanceláře. Směrnice hovoří o „přičitatelnosti" zjištěného nedostatku plnění smlouvy spotřebiteli, není tedy rozhodné zavinění spotřebitele. Podle § 6 odst. 2 Občanského zákoníku nikdo nesmí těžit ze svého nepoctivého nebo protiprávního činu.

[189] Dojde –li k znemožnění zájezdu, je na místě postup podle § 2538 Občanského zákoníku.
[190] Článek 5 odst. 2 Směrnice.

Rovněž v § 1968 je uvedeno, že „dlužník není za prodlení odpovědný, nemůže-li plnit v důsledku prodlení věřitele“.

11.5.1 Zájezdy se zvýšeným rizikem

Existují zájezdy, které jsou spojeny se zvýšeným rizikem. Zpravidla půjde o sportovní akce zahrnující výstupy na hory, do nepřístupných terénů, nebo sjíždění divokých řek apod. Zvýšené nebezpečí je tedy těmto zájezdům vlastní a zpravidla jak zákazník, tak cestovní kancelář, jsou s těmito riziky seznámeni a akceptují je. Zájezdy se zvýšeným rizikem v sobě zahrnují riziko vzniku škody a zákazník ho zpravidla podstupuje s vědomím takového rizika, resp. právě kvůli takovému riziku. Riziko je přitom dáno například vnějším prostředím (hory, divoká voda) a mnohdy ani zkušená cestovní kancelář při zachování všech bezpečnostních pravidel a postupů „*lege artis*“ není schopna toto riziko zcela vyloučit (například náhlá změna počasí v horách při horolezeckých aktivitách apod.). K úrazu, vzniku škody nebo vadnému plnění tedy může u těchto zájezdů dojít i v případě, že cestovní kancelář správně vybere dodavatele služeb a zkombinuje je do vhodného zájezdu.

S ohledem na skutečnost, že Směrnice chrání průměrného spotřebitele, tedy osobu, která je „v rozumné míře pozorná a opatrná“, by u tohoto typu zájezdu bylo spravedlivým rozložením rizika mezi cestovní kancelář a zákazníka následující řešení. Zákazník by měl být výlučně odpovědný za škodu na jeho zdraví, pokud v rámci standardního zájezdu vybočí svým rizikovým chováním ze standardního předvídatelného jednání v rámci takového běžného zájezdu. Cestovní kancelář by se zprostila odpovědnosti za škodu za předpokladu, že neporušila ostatní své povinnosti, a to poukazem na spoluúčast zákazníka na vzniku škody.

Naproti tomu cestovní kancelář by bylo možno shledat odpovědnou za škodu způsobenou při zájezdu se zvýšeným rizikem. Nikoliv ovšem proto, že se projeví rizikový faktor zájezdu (což je v podstatě důvod vyšší moci), ale muselo by být prokázáno, že cestovní kancelář porušila svou povinnost řádně vybrat dodavatele služeb a sestavit z nich bezpečný zájezd, jakož i porušení bezpečnostních pravidel nebo postupů *lege artis* cestovní kanceláře. Pokud by jediným faktorem vzniku škody bylo nepředvídatelné riziko (např. změna počasí), cestovní kancelář by se odpovědnosti za škodu zprostila.

Francouzské soudy posuzovaly případ vyjížďky na pirogách na řece Mekong, při níž utonuly čtyři osoby. Soud konstatoval, že tato vyjížďka představuje činnost se zvýšeným rizikem a neaplikoval na odpovědnost cestovní kanceláře režim zákona z roku 1992 (rozuměj zákon provádějící Směrnici), ale podmínil odpovědnost cestovní kanceláře prokázáním zavinění místního poskytovatele služeb, a to podle práva použitelného v místě nehody.[191]

Podobně rozhodl soud ve věci přepravy autem v Pakistánu[192] a rybářské výpravy na Madagaskaru[193]. U posledně jmenovaného případu soud zkonstatoval, že úmyslem zákonodárce nebylo rozšířit odpovědnost cestovní kanceláře za své poskytovatele služeb na činnosti, kde mají zákazníci aktivní roli, a jejichž průběh nemohou poskytovatelé služeb ovlivnit.

11.5.2 Zájezdy s aktivní účastí účastníka

Další skupinou jsou zájezdy, při kterých zákazník hraje aktivní roli, například při sportovních akcích, které sice nemusí být ze své povahy zvlášť nebezpečné, ale jednání zákazníka, které cestovní kancelář nemůže jakkoliv ovlivnit, v nich hraje zásadní roli. V takovém případě by měl

[191] Paris, 9.5. 2000
[192] Paris, 8.6. 2000: D 2000. 840
[193] Paris, 16.2. 2001: D 2001. 2343

pořadatel zájezdu zajistit bezpečnost takové aktivity, ale své odpovědnosti se zprostí, pokud prokáže cizí příčinu škodné události (např. neobratné jednání zákazníka).

Jelikož v českém právu nejsou k dispozici žádná soudní rozhodnutí, lze se inspirovat francouzskou judikaturou.

Pokud zákon ze 13.7. 1992 (provádějící Směrnici) nezmiňuje, ani výslovně nevylučuje ze své působnosti sportovní aktivity, z jeho obecného účelu vyplývá, že zákonodárce nechtěl rozšířit objektivní odpovědnost cestovních kanceláří na činnosti, ve kterých mají účastníci aktivní roli a poskytovatelé služeb je tedy nemohou jakkoliv ovlivnit. Cestovní kancelář má povinnost zajistit bezpečnost zákazníků při takových činnostech, ale může se jí zprostit, pokud prokáže cizí příčinu škodné události.[194] To platí pro pěší túry[195], plachtění[196], jízdu na katamaranu[197], fotbal[198], jízdu na koni[199], potápění[200], jízdu na kole[201].

Nicméně, soud může dojít i k závěru, že aktivní role zákazníka není liberačním důvodem, pokud aktivní role zákazníka spočívá v běžných životních situacích. Například pád zákazníka ze schodiště v hotelu, kde byl ubytován, což mu přivodilo zranění, postačuje k prokázání souvislosti mezi nehodou a ubytováním jako plněním sjednaným ve smlouvě. Objektivní odpovědnost cestovní kanceláře byla v tomto případě potvrzena. Pro zproštění odpovědnosti by musela cestovní kancelář prokázat zavinění zákazníka, nepředvídatelné a neodvratné jednání třetí osoby, nebo vyšší moc.[202]

Existence aktivní a podstatné role zákazníka při vzniku škody může být nicméně vyloučena, při lekcích lyžování[203], vyjížďce na čtyřkolkách[204], pěší túře.[205] Pochybení, jako je poruchové vybavení nebo způsob vedení činností diplomovaným odborníkem, mohou při posuzování soudem převážit nad principem aktivní role zákazníka.

Cestovní kancelář se nemůže dovolávat nedisciplinovaného chování svých klientů, pokud nepředložila důkaz o tom, že postupovala obezřetně a opatrně, když připustila, aby na mule jely dvě osoby, a to bez odborného doprovodu, ačkoliv je obvyklé, že na mule jede pouze jedna osoba, a to s doprovodem.[206]

11.6 Zproštění odpovědnosti, pokud nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné a nepřekonatelné

Zde je podstatné zdůraznit, že se musí jednat o osobu zcela odlišnou od jakéhokoliv poskytovatele služeb. Může se jednat například o kriminální jednání lupiče v hotelu apod. Nebude se jednat o případ, kdy škodu způsobí řidič autobusu, tedy zaměstnanec subdodavatele organizátora zájezdu, nebo zloděj z řad personálu hotelu. Spotřebitel by se pak musel s nárokem na náhradu škody obrátit na škůdce – tedy tuto třetí osobu.

---

[194] Paris 16.2. 2001 : D 2001.2343
[195] Paris, 20.3. 2000 : RG č. 1998/15028
[196] Paris, 4.5. 2001: RG č. 2000/04709
[197] TGI Paris, 8.1. 2004: RG č. 01/19609 a 17.6. 2004: RG č. 03/10651
[198] TGI Paris 22.1. 2004: RG č. 03/01317
[199] TGI Paris, 5.2. 2004: RG č. O2/05814
[200] TGI Paris, 5.4. 2005: Gaz. Pal. 2.-4.4. 2006
[201] TGI Paris, 19.2. 2004: RG č. 02/06768
[202] Civ. 1re, 2.11. 2005: Bull. civ. I, č. 401, Gaz. Pal. 2.-4.4. 2006, str. 31
[203] Aix-en- Provence, 5.2. 2003: JCP 2004. IV. 1057
[204] TGI Paris 6.1. 2004: RG č 02/07208
[205] TGI Paris, 8.7. 2004: RG č. 03/07215
[206] Paris, 9.3. 2005, Gaz. Pal. 2ž-27. 10. 2005, str. 8

Cestovní kancelář se zprostí objektivní odpovědnosti podle článku L.211-16 CT, pokud doloží, že škoda, vzniklá účastníkům zahraničního pobytu, byla způsobená nepředvídatelným a nepřekonatelným jednáním třetí osoby.[207]

V případě zrušení letu letecké společnosti závisí odpovědnost cestovní kanceláře na důvodu zrušení letu. Může-li za zrušení letu jednání třetí osoby, které má nepředvídatelnou a nepřekonatelnou povahu, cestovní kancelář se své odpovědnosti zprostí. Naproti tomu, je-li pochybení na straně dopravní společnosti, cestovní kancelář může být učiněna odpovědnou za výběr nevhodného dopravce.[208] Lze si představit, že let zpožděný třetí osobou „zvenčí", například pomatencem, který bude komplikovat odlet letadla, bude představovat liberační důvod. Naproti tomu, pokud podobná situace nastane kvůli pilotovi letadla (tedy „uvnitř" služby), o případ vyšší moci se jednat nebude.

11.7 Zproštění odpovědnosti z důvodů vyšší moci a limity odpovědnosti pořadatele zájezdu

V případě vyšší moci bude pořadatel zájezdu poukazovat na to, že smlouva nebyla porušena z důvodu jeho nezodpovědnosti, nepečlivosti či neschopnosti, nýbrž z objektivních důvodů mimo dosah obou stran, které tedy smlouva nezařadila do sféry rizika dlužníka. Dlužník (pořadatel zájezdu) v zásadě odpovídá za to, co spadá do sféry jeho vlivu, resp. kontroly (know-how, výběr subdodavatelů, destinací, dopravních prostředků apod.). Pokud se vada vyskytne v jeho sféře, odpovídá za ní. Kdo ale bude odpovídat za vnější náhodu? Neovlivnitelné a nepředvídatelné okolnosti, které jsou mimo rozumně požadované možnosti vlivu pořadatele zájezdu, nejsou na pořadatele zásadně přeneseny. Pořadatel se může poukazem na tyto okolnosti zprostit odpovědnosti (liberovat se).[209]

Předesílám, že tato část práce se do značné míry bude opírat o příklady z německé a francouzské praxe, protože institut vyšší moci nebyl v české legislativě do roku 2014 zaveden. Právě proto ale považuji za vhodné tyto příklady uvést.

11.7.1 Definice vyšší moci

Průběh zájezdu může být ovlivněn i vnějšími událostmi, které nelze subsumovat pod chybu pořadatele zájezdu a jeho subdodavatelů nebo spotřebitele. Článek 5 odst. 2 Směrnice odkazuje na definici vyšší moci obsažené v čl. 4 odst. 6 druhý pododstavec bod ii). Za vyšší moc se považuje neobvyklá a neočekávaná okolnost nezávislá na straně, která se na ni odvolává, jejímž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít.[210] Pro vyšší moc je tedy charakteristické, že se musí jednat o nepředvídatelnou a neodvratitelnou okolnost, nezávislou na osobě, která se vyšší moci dovolává. Zda určitá událost splňuje podmínky „vyšší moci" bude nezbytné zkoumat v každém konkrétním případě.

Může se jednat o nepříznivé klimatické podmínky, přírodní katastrofy, jako bouře, zemětřesení, erupce vulkánu, povodně nebo tsunami. Dále lze jmenovat mimořádné okolnosti jako je válka, vnitřní nepokoje nebo přírodní katastrofy, úřední zákaz, epidemie v zemi zájezdu, jakož i hrozby teroristických útoků. Zájezd může být ovlivněn také chováním spolucestujících nebo

[207] Nancy, 6.2. 2016, Accor Tour cl. M.Lhomme; LPA, 4.1. 2007, č. 4, str. 9
[208] Civ. 3e, 20.11: 1985: Bul. Civ. III, č. 148 a Civ. 1re, 21.3. 2000; Bull. civ. č. 98
[209] J. Šilhán, Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015, str. 192.
[210] Článek 4 odst. 6, druhý pododstavec, bod ii) Směrnice.

domorodého obyvatelstva v místě dovolené, například když účastníky zájezdu obtěžují nebo proti nim páchají trestné činy.[211]

Organizátor nebo prodejce se zprostí své odpovědnosti za nedostatky zájezdu, pokud tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předvídat ani ji překonat. Dojde – li k vyšší moci, nebude odpovídat ani cestovní kancelář, ani jiná osoba. Podle římské zásady *„casus a nullo praestatur*" (za náhodu nikdo neodpovídá) zde nebude odpovědné osoby, ovšem negativní následky vyšší moci ponese spotřebitel.[212]

Mezi skutečností vyšší moci a následkem musí být příčinná souvislost. Například nelze argumentovat postižením letiště živelní pohromou, pokud se má realizovat doprava autobusem apod.

11.7.2 Předvídatelnost vyšší moci

O vyšší moc se bude jednat pouze tehdy, pokud byla nepředvídatelná. Například pokud cestovní kancelář dlouhodobě ví, že určitá oblast je turistům nebezpečná, protože v ní působí piráti, kteří berou rukojmí, lze dovodit, že může předvídat únos turistů. Podobně, pokud jsou pořadateli zájezdu známy monzunová období nebo období dešťů, nízký stav vody při sjíždění řeky nebo sněhové podmínky na ledovci v určitém období apod.

Svou roli bude mít i rozsah informací, které si strany sdělily před uzavřením smlouvy. Předvídatelná rizika, pokud o nich byl zákazník poučen, totiž mohl a měl zahrnout do svého rozhodnutí, zda vůbec předmětnou smlouvu uzavře, případně je promítnout do smluvní ceny za plnění. Pokud je o možnosti vyšší moci zákazník informován a vědomě toto riziko přijme, nebude mít možnost se dovolávat vyšší moci.[213] Z hlediska předvídatelnosti může být dále rozhodné, zda jde o běžnou osobu a režim § 4 Občanského zákoníku nebo o profesionála a režim § 5 Občanského zákoníku. Jeden příklad z francouzské judikatury. Cestovní kancelář porušila svou předsmluvní informační povinnost, která je francouzskými soudy vykládána extenzivně, když se omezila na poskytnutí informace, že na Srí Lance jsou monzuny jen v období od května do září, že monzun postihuje pouze střední část ostrova, aniž by zákazníka poučila o následcích tohoto klimatického jevu, zejména, že v době monzunu jsou možnosti koupání a potápění, což byl výslovný požadavek zákazníka, značně omezené.[214]

Je na cestovní kanceláři, jako na profesionálovi, aby sbírala a vyhodnocovala informace o místních poměrech, bezpečnosti a předvídala, zda mohou nastat a ohrozit bezpečnost zákazníků, resp. poskytnutí služeb a naplnění účelu zájezdu. Teprve pokud zásahy počasí nebo jiné okolnosti překročí předvídatelnou mez, je možno hovořit o vyšší moci. Pokud je o určité destinaci známo, že je předmětem opakovaných teroristických útoků, bude cestovní kancelář povinna tuto informaci promítnout do pořádání svých zájezdů, tedy jednak o této skutečnosti informovat zákazníka, případně učinit přijatelná opatření. Naproti tomu, pokud budou v doposud neexponovaném městě provedeny teroristické útoky, bude se jednat o případ vyšší moci.

---

[211] Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.
[212] http://cs.wikipedia.org/wiki/Vy%C5%A1%C5%A1%C3%AD_moc
[213] J. Šilhán, Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015, str. 193. Rozsudek Nejvyššího soudu ČR č.j. 23 Cdo 3066/2010
[214] TGI Lyon, 15.6. 2000, RG č. 240/569.

Jako další příklady lze uvést znečištění pláže následkem naplavenin, výpadků vody následkem sucha nebo ostatní negativní ovlivnění zájezdu podmíněné počasím nelze považovat za vyšší moc jen tehdy, když jsou dotyčné přírodní podmínky známy již při uzavření smlouvy nebo když se tyto za určitých okolností pravidelně vyskytují, a tudíž jsou stranami zahrnovány do úvah.[215]

Francouzský soud uvedl, že cestovní kancelář nemůže být odsouzena k vrácení ceny zájezdu z důvodu úmrtí renomovaného egyptologa, protože taková událost je pro cestovní kancelář nepředvídatelná, přestože, v obecné rovině, je smrt nemocného člověka ve vysokém věku předvídatelná.[216]

Cesta mezi Káhirou a Asuánem, která se uskutečnila autobusem namísto výletní pětihvězdičkovou lodí kvůli poklesu hladiny Nilu, nemůže úspěšně založit zprošťující důvod z odpovědnosti cestovní kanceláře, neboť pokles hladiny Nilu v tomto období byl pro profesionála předvídatelný.[217]

Atentát spáchaný v Luxoru nezakládá případ vyšší moci. Jednání cestovní kanceláře, která v první fázi slíbila, že zajistí návrat všech zákazníků, kteří si to přáli, a následně je donutila pokračovat v zájezdu a využít všech služeb, zakládá pochybení cestovní kanceláře, která těmto zákazníkům přímo způsobila morální újmu. Jedná se o újmu odlišnou od újmy způsobené atentátem.[218]

11.7.3 Odvratitelnost vyšší moci

Více než nepředvídatelnost určité události opravňuje použití argumentu vyšší moci neodvratitelná povaha události.[219] Pokud chybí prvek neodvratitelnosti události, které se dlužník dovolává, nejedná se o případ vyšší moci. I když bylo v Bangkoku povstání, situace se následně uklidnila, letecká spojení byla zachována, stejně jako ostatní cesty ve stejný čas, navíc byla navržena změna okruhu, který se měl zakončit návštěvou Bangkoku.[220]

11.7.4 Povětrnostní podmínky, počasí, přírodní události

Přírodní události, které lze počítat mezi obecná a běžná životní rizika, jako je například špatné počasí, řasy na pláži nebo nedostatek sněhu nelze považovat za případy vyšší moci. Ovšem za vyšší moc by bylo možno považovat, pokud by takové přírodní události dosáhly katastrofálního rozměru, například silné laviny v lokalitě v důsledku silného sněžení, tsunami apod.

Klimatické podmínky, jejichž působení nemůže cestovní kancelář jakkoliv ovlivnit, není možné považovat za jednu ze základních podmínek smlouvy. Ve skutečnosti se jedná o náhodu, se kterou musí lidská činnost počítat a na jakou nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou záruku. V daném případě, absence sněhu v dané lokalitě ještě několik dní před zájezdem i v den zájezdu (určený na 28.12.) nezakládala zvláštní informační povinnost cestovní kanceláře, neboť sněhové srážky, ve Švédsku velmi časté a vydatné v tomto období, se mohly dostavit každým okamžikem a zásadně změnit situaci a umožnit tak realizaci plánovaných aktivit na sněhu. Absolutní nedostatek sněhu ve Švédsku od 28.12. do 1.1. z důvodu mimořádného oteplení na Severní polokouli představuje případ vyšší moci. Podobné oteplení se nevyskytlo více jak

[215] Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.
[216] Civ. 1re, 6. 11. 2002; Bull- civ. I, č. 258, Gaz. Pal 2-4.4. 2006, str. 2006, str. 826
[217] Versailles, 31.5. 1996, rozsudek č. 466
[218] Civ. 1re, 16.11. 2004; Bull.civ, č. 277, Gaz. Pal. 26-27.1. 2005, str. 27
[219] Například čl. 1148 Code Civil, komentář z října 1997; Bull. civ. IV, č. 240, RJDA 11/97, č. 1317, str. 899
[220] Civ. 1re, 20.1. 1998; Bull. civ. I, č. 20

padesát let nazpět. Pro pořadatele zájezdu byla taková situace nepředvídatelná a neodvratná a je zproštěn veškeré odpovědnosti za zajištění aktivit, které vyžadovaly napadnutí sněhu.[221]

Odlet byl zrušen z důvodu velmi špatných povětrnostních podmínek, které kompletně přeuspořádaly leteckou dopravu v Německu. Pokud lety některých osob byly posunuty na termíny odletu ve stejný den, nebylo tomu tak v případě žalobce. Tato nepříjemná událost nebyla způsobena žalobcem. Povětrnostní podmínky na letišti ve Frankfurtu byly posouzeny jako nepředvídatelné, neodvratné a nepřekonatelné pro cestovní kancelář Nouvelles Frontieres a naplňovaly podmínky mimořádných okolností ve smyslu nařízení o povinnostech leteckých dopravců, které stanoví, že letecká společnosti není povinna poskytnout náhradu, pokud prokáže, že zrušení letu bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo lze se vyhnout, i když byla přijata veškerá do úvahy připadající opatření. Soud uzavřel, že výskyt sněhu v Německu v březnu byl nepředvídatelný v době uzavření smlouvy a neodvratitelný v době plánovaného odletu. Jednalo se o případ vyšší moci.[222]

Erupce islandského vulkánu Eyjafjöl, která způsobila uzavření evropského vzdušného prostoru, je považována za případ vyšší moci. To znemožnilo rodině, která si zakoupila zájezd, aby odletěla z Paříže na La Réunion, čímž došlo k prodloužení jejich pobytu. Rodina musela následně přijmout zpětný let s přistáním v Marseille, čímž této rodině vznikly dodatečné náklady.[223]

11.7.5 Vnitřní nepokoje, stávky

Vnitřní nepokoje mohou být při uzavírání smlouvy rovněž předvídatelné, když cíl zájezdu leží v politicky inkriminované oblasti.

Pokud jde o stávky, je nutné rozlišovat dva případy. Zaprvé, pokud se jedná o stávky personálu poskytovatele služby (například hotelu), tyto by neměly být považovány za vyšší moc, i když jejich konání pořadatel zájezdu nemůže ovlivnit. Nicméně, pořadatel zájezdu vybírá a měl by kontrolovat své subdodavatele, a proto bude muset nést negativní důsledky stávky. Naopak, pokud překvapivě stávkují osoby přímo neangažované k vlastnímu poskytnutí služby, například při stávce leteckých navigátorů (ne ovšem piloti dopravní společnosti), letištního personálu nebo pasových a celních úředníků cílové země, a je tím narušen zájezd, jedná se o případ nepředvídatelné vyšší moci.[224] Ve francouzské judikatuře stávku personálu obchodního partnera (poskytovatele služby) nelze považovat za případ vyšší moci, ledaže taková stávka je neohlášená nebo nezákonná.[225]

11.7.6 Kriminální jednání vůči zákazníkovi

Dalším okruhem případů je napadení zákazníka v místě dovolené, nebo nemravné obtěžování zákaznice zájezdu. Zde se nabízí otázka, zda pořadatel zájezdu může ovlivnit takovou událost a zda by nenastala, kdyby zákazník přijel do destinace bez zájezdu jako individuální turista. Pokud by k napadení, nebo obtěžování došlo na veřejné pláži, bylo by možno dovodit případ vyšší moci. Pokud by však k trestným činům došlo v rámci rezervovaného hotelu, pořadatel zájezdu za tyto vady odpovídá, neboť bezpečnost svých klientů svěřil do péče vybraného hotelu.

---

[221] Orléans, 20.6. 2011, SARL Hutissen, RG č. 10/01297 : JT 2011, č. 137, str. 11
[222] Civ. 1re, 5.11. 2009, pourvoi č. 08-20.385
[223] Civ. 1re, 8.3. 2012, č. 10-25.913: JT 2012, č. 141, str. 11
[224] Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.
[225] Civ. 1re, 24.9. 2009; kasační stížnost č. 08-18.178.

11.7.7 Úpadek poskytovatele služby není důvodem vyšší moci

Úpadek poskytovatele služby nelze považovat za případ vyšší moci podle článku L 211-16 CT, neboť cestovní kancelář, která využívá různých poskytovatelů služeb, je povinna průběžně sledovat jejich finanční situaci a solventnost.[226]

[226] Civ. 1re, 20.12. 2012, č. 11-27.184 : JT 2013, č. 153, str. 15

XII. VZTAH VAD ZÁJEZDU K OSTATNÍM NÁSLEDKŮM NEPLNĚNÍ NEBO NESPRÁVNÉHO PLNĚNÍ SMLOUVY A OTÁZKA MOŽNÉHO SOUBĚHU TĚCHTO INSTITUTŮ

12.1 Zájmy zákazníka chráněné Směrnicí

Při vymezení vztahů mezi jednotlivými právními instituty ochrany zákazníka je třeba provést analýzu zájmů zákazníka chráněných Směrnicí, resp. Občanským zákoníkem.

Směrnice chrání tři okruhy hodnot spotřebitele. Zaprvé, jeho finanční prostředky, které spotřebitel vynaložil na nákup zájezdu (předem zaplacenou cenu zájezdu). Za cenu zájezdu se musí spotřebiteli dostat adekvátního protiplnění v podobě sjednaného zájezdu a kvality jeho služeb. Směrnice tak chrání kvalitu zájezdu (a služeb z něj složených). Zadruhé, Směrnice chrání majetek spotřebitele (zpravidla zavazadla a vybavení spotřebitele, kufry, ale i speciální sportovní kolo či potápěčské vybavení) a zdraví a život spotřebitele. Zatřetí, Směrnice chrání dobrý požitek ze zájezdu, jeho celkové vyznění, tedy účel zájezdu. Vady zájezdu v českém právu se podle mého názoru pojí k prvnímu okruhu, tedy ke kvalitě služeb cestovního ruchu, potažmo k ochraně ceny zájezdu.

12.2 Vztah práv z vad zájezdu k ostatním následkům neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy o zájezdu

Úprava práv z vadného plnění (dříve odpovědnosti za vady) je jedním z následků neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy. V této části se pokusím vymezit vztah práv z vad k ostatním právním následkům neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy o zájezdu, které přicházejí do úvahy, a vyřešit, zda mohou být v souběhu s právy z vad zájezdu, případně vymezit rozdíly mezi vadami zájezdu a jinými následky porušení smlouvy o zájezdu.

Lze uvažovat o vztahu vad zájezdu k:

a) náhradě škody, a to jak k materiální, tak nemateriální újmě,
b) prodlení, tedy pozdnímu poskytnutí jedné služby nebo zájezdu jako celku,
c) neposkytnutí zájezdu jako celku,
d) neposkytnutí zájezdu, který nebyl zrušen (závazek z fixní smlouvy),
e) otázce částečného plnění - neposkytnutí celé jedné služby cestovního ruchu,
f) nemožnosti plnění a vyšší moci (tyto případy ale popisuji v předchozí části této práce),
g) vztah k povinnosti poskytnout pomoc v nesnázích.

Práva z vadného plnění mají vůči všem ostatním zákonným a zásadně i smluvním reparačním, kompenzačním i sankčním mechanismům exkluzivní vztah. Čeho lze dosáhnout skrze úpravu vadného plnění, toho nelze dosáhnout jinak. Je třeba využít postup a dodržet lhůty pro uplatnění z vadného plnění. Pokud se tomu tak nestane a práva nebudou v příslušných reklamačních lhůtách uplatněna, nelze to suplovat jinými prostředky. Nelze se tedy například domáhat odstranění vady prostřednictvím institutu náhrady škody formou uvedení v předešlý stav.[227]

12.3 Vztah mezi vadami zájezdu a náhradou škody obecně

Jak jsem popsal výše v této práci, pro Směrnici není rozlišení mezi vadou zájezdu a škodou vzniklou z porušení smlouvy významné.

[227] Velké komentáře, Občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání, 2014, str. 918.

Občanský zákoník, který vady zájezdu a škody vzniklé porušením smlouvy o zájezdu odlišil, výslovně upravuje jen vztah vad zájezdu a škody, a to tak, že uplatněním vad zájezdu není dotčeno právo zákazníka na náhradu škody na majetku (podle mého názoru by zde měla být i škoda na zdraví nebo životě, což Občanský zákon opomenul výslovně zmínit), také nemateriální újmu za narušení dovolené (§ 2543 odst. 2 Občanského zákoníku).

12.4 Hranice mezi vadami zájezdu a škodou vzniklou v důsledku porušení smlouvy o zájezdu

V českém právu, které rozlišilo mezi vadami zájezdu a škodou způsobenou porušením smlouvy o zájezdu, je nutno určit hranici mezi těmito dvěma instituty. Je přitom podstatné vymezit nejen hranici mezi vadami zájezdu a škodou obecně, ale i mezi případnými podkategoriemi škod, tj. škody materiální povahy a škody nemateriální povahy. Rozlišení, zda se jedná o vady nebo škody, má význam pro právní režim vzniklého nároku, například podmínky vzniku nároku, lhůty související se zánikem nároků, liberačních důvodů apod.

„Hraniční určovatel" mezi vadami zájezdu a škodou vzniklou porušením smlouvy o zájezdu spatřuji v tom, že u vad zájezdu jde „jen" o kvalitu služeb cestovního ruchu, tedy primárně se projevují jako snížení hodnoty protiplnění, za které zákazník zaplatil cenu zájezdu. Důsledky vad ale nezasáhnou do materiální sféry zákazníka, tj. tím není dotčen jeho majetek, zdraví a život. U vad zájezdu tedy nedochází k poškození zdraví či věcí zákazníků (nejsou postiženy osoby ani věci), ale jsou vadně poskytovány služby tvořící zájezd (postiženy jsou služby a jejich kvalita).

Pokud se důsledky porušení smlouvy projeví i v materiální (hmotné) sféře zákazníka, tedy na majetku zákazníka, jeho zdraví nebo životě, bude se jednat o náhradu škody, konkrétně majetkové újmy ve smyslu § 2543 Občanského zákoníku.

Nemateriální újma může souviset s vadami zájezdu, protože kumulace vad zájezdu, intenzita či gradace jedné vady, případně kombinace obojího, může způsobit zákazníkovi nemateriální újmu, tj. ztrátu požitku z dovolené. Naproti tomu materiální škody na věcech, zdraví nebo životě zákazníka mohou být v zásadě bez souvislosti s vadami zájezdu (dojde k poškození zavazadla, i když jinak bude kvalita služeb zájezdu v naprostém pořádku).

Některé vady zájezdu mohou být na hranici toho, co vnímáme jako škody, a toho co jako vady, k čemuž přispívá nejednotná terminologie řešení přijatého na úrovni EU a v ČR. Například kompenzace za zpoždění letů, upravená evropským nařízením č. 261/2004 Sb. Odhlédnu od skutečnosti, že nařízení je přímo aplikovatelné a upravuje nároky v letecké dopravě separátně od Směrnice. Evropské nařízení nárok vyhodnocuje jako „odškodnění". Z pohledu českého práva se jedná o vadu služeb (zpoždění služby – letecké dopravy, která postihuje kvalitu služby). Zda se jedná o vady nebo škodu může mít v českém kontextu dopad na existenci liberačních důvodů, na možnost omezení výše škody, promlčení apod.

12.5 Vztah vad zájezdu a náhrady škody - materiální újmy a újmy na zdraví a při usmrcení

Materiální újma, je materiální škoda, která vznikla na majetku zákazníka, ztráta nebo poškození zavazadla při přepravě nebo ubytování nebo jednotlivých věcí zákazníka. Újma dále může vzniknout na zdraví či životě zákazníka (úraz, zlomená ruka nebo smrt zákazníka).

Souběh práv z vad zájezdu a náhrady materiální škody na věcech a újma na zdraví a při usmrcení zákazníka je dle § 2543 odst. 2 Občanského zákoníku přípustný.

12.6 Vztah vad zájezdu a náhrady škody - nemateriální újmy

Nemateriální újma je újma, která se projeví v psychické sféře člověka a je vnímána jako ztráta požitku z dovolené. Spotřebitel od zájezdu očekává zejména odpočinek a rekreaci, poznání nových míst a zážitky. Spotřebitel do zájezdu investuje značné finanční prostředky a vyhrazuje mu svůj volný čas (dovolenou), který je mnohdy nejintenzivnější období na zážitky v roce. Proto může být zmaření celého zájezdu, a v důsledku toho i ztráty požitku z celého zájezdu, tou největší ztrátou spotřebitele. V takovém případě přichází člověk nejenom o peníze, ale i o takto ztracený čas. Nejde přitom jen o to, že tento čas v lidském životě nelze nahradit, ale také o to, že obecně čas vymezený odpočinku je omezený.[228] Čas na dovolenou je součástí soukromí jednotlivce. V případě ztráty či zásadního zásahu do tohoto času jednotlivce je zasaženo do jeho osobnostních práv na soukromí a případně na rodinný život. Čas vyhrazený na dovolenou (na zotavenou, na rekreaci) tedy můžeme vnímat i jako jednu z důležitých „majetkových" hodnot člověka (v současné době je poskytována zaměstnancům v České republice dovolená na zotavenou v trvání 4 týdnů, jedná se o pracovněprávní nárok). Jedná se o čas vyhrazený osobnímu odpočinku, čas mimo práci či vyhrazený rodinnému životu (u manželských párů v zásadě čas vymezený rodině a rodinné dovolené, která je nejintenzivnějším a nejdelším obdobím v roce, kdy je rodina pohromadě). Proto ztrátu nebo podstatné narušení času na dovolenou, který cestující zažívá v průběhu zájezdu, lze vnímat jako narušení práva na soukromý život.

Směrnice náhradu nemateriální újmy, resp. ztrátu radosti z dovolené explicitně neupravuje. Tento nárok dovodil ESD výkladem článku 5 Směrnice ve věci Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. ESD se v případě Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. zabýval otázkou, zda pojem „škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy" (čl. 5 odst. 2 Směrnice), vztáhnout i na nemateriální újmu vzniklou spotřebiteli.[229] ESD dospěl k závěru, že článek 5 Směrnice musí být vykládán tak, že spotřebiteli náleží právo na odškodnění nemateriální újmy vyplývající z neplnění nebo vadného plnění cestovní smlouvy.

Občanský zákoník z roku 1964 sice výslovně nárok na náhradu škody za narušení dovolené nestanovil, ale české soudy nárok na nemajetkovou újmu dovodily výkladem, i když podle mého názoru, se jednalo spíše o odškodnění ztráty osoby blízké v důsledku úmrtí při návratu ze zájezdu než o odškodnění ztráty požitku z dovolené. Soud se opřel o nárok na náhradu nemateriální újmy na základě ochrany osobnosti podle § 11 Občanského zákoníku z roku 1964. Podle mého názoru se nejednalo o náhradu nemateriální újmy způsobené ztrátou požitku z dovolené, ale náhradu nemateriální újmy způsobené ztrátou rodinného příslušníka v důsledku nezajištění bezpečného návratu z dovolené.[230]

---

[228] Ztráta radosti z dovolené, JUDr. Milan Hulmák, Právní rozhledy č. 2/2009.

[229] Odstavec 17 -24 rozsudku Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH & Co. KG. Č. C-168/00.

[230] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR spis. zn. 30 Cdo 3577/2006 ze dne 31. 1. 2007. Cestovní kancelář byla shledána odpovědná za nemateriální újmu, která vznikla pozůstalým osobám smrtí svých blízkých, kteří zemřeli při návratu ze zájezdu, což soud vyhodnotil jako porušení cestovní smlouvy a porušení povinnosti zajistit bezpečný návrat klientů domů, resp. jako zásah do osobnostních práv pozůstalých rodinných příslušníků na základě § 11 a následující občanského zákoníku (1964). Nejednalo se tedy o nemateriální újmu způsobenou ztrátou požitku z dovolené, ale nemateriální újmu způsobenou ztrátou rodinného příslušníka v důsledku nezajištění bezpečného návratu z dovolené. Nejvyšší soud odkázal na § 852i odst. 1 ObčZ 1964, podle kterého cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být plněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu. Nejvyšší soud v tomto případě potvrdil, že k zásahu došlo v souvislosti s poskytováním zájezdu, a na straně cestovní kanceláře neshledal ani liberační důvody. Soud doplnil, že příslušná ustanovení o cestovní smlouvě byla přijata na základě požadavků směrnice č. 90/314/EHS z roku 1990, jejímž smyslem je mj. prohloubení právního zajištění klientů cestovních kanceláří. *Pokud tedy byl dovozen zásah na právo do soukromí (konkrétně do práva na rodinný*

V Občanském zákoníku z roku 2012 je již jednoznačně zakotven právní základ odškodnění nemateriální újmy za narušení dovolené (§ 2543 odst. 2 Občanského zákoníku). Pokud jsou vady zásadní tak, že zájezd zmaří nebo je zájezd podstatně zkrácen (jedna vada vygraduje nebo dojde ke kumulaci několika vad zájezdu), může se zákazník, vedle práv z vadného plnění, domáhat i náhrady škody újmy za narušení dovolené (§ 2543 odst. 2 občanského zákoníku). Občanský zákoník v § 2544 odst. 1 a 2 výslovně stanovil, že souběh práv z vad a náhrady za narušení dovolené je možný. Tedy vyplacení odškodnění za nemateriální újmu nekonzumuje případné nároky na slevu z důvodu výskytu vad.

12.7 Vztah vad zájezdu a prodlení (povinnost plnit včas)

Včasnost plnění je jedním z atributu řádného plnění smlouvy.

Závazek je splněn včas, pokud je dodržena doba splatnosti. Ze zákona nevyplývá splatnost závazku poskytnout zájezd. Doba trvání zájezdu (tedy i „splatnosti"), v jehož průběhu dochází k plnění povinností pořadatele zájezdu, je však poměrně přesně vymezena v potvrzení o zájezdu (datem a hodinou zahájení zájezdu i datem a hodinou návratu, jakož i případným harmonogramem jednotlivých aktivit).[231]

Včasné plnění má u zájezdu dvě roviny.

V první rovině jde o včasnost zájezdu jako celku (časového „bloku" služeb), který je přesně vymezen okamžikem zahájení zájezdu a okamžikem návratu ze zájezdu. Jakýkoliv posun tohoto „časového bloku" dopředu nebo dozadu je nežádoucí, protože se tím buď zkrátí čas dovolené, nebo se neplánovaně prodlouží, čímž zkomplikuje návrat do práce. Zpoždění odjezdu i pozdní návrat ze zájezdu bude znamenat, že zájezd nebude plněn včas.

Pozdní zahájení zájezdu jako celku je potřeba vnímat jako prodlení, nikoliv jako vadu zájezdu, protože o vadách zájezdu lze hovořit až po zahájení zájezdu; pokud zájezd vůbec nezačne odjezdem na zájezd, nelze o vadách zájezdu hovořit. Nedostatky v plnění smlouvy o zájezdu vzniklé před odjezdem na zájezd zákon řeší pomocí institutů změny smlouvy (§ 2530 změna ceny, § 2531 změna smlouvy jako celek), případně odstoupení od smlouvy (§ 2533 - § 2536 Občanského zákoníku). Důležité je, že zákazník bude mít právo odstoupit od smlouvy.

Zpoždění návratu z dovolené je naopak vadou zájezdu, protože doprava zákazníka ze zájezdu domů je již součástí zájezdu, tedy plněním po zahájení zájezdu.

V druhé rovině jde o včasné plnění jednotlivých služeb cestovního ruchu, tvořících zájezd. Ačkoliv zájezd jako celek může začít i skončit ve sjednaných lhůtách, plnění jednotlivých služeb „uvnitř" zájezdu mohou nabrat zpoždění. V takovém případě se jedná o vadu zájezdu, i když zpoždění má povahu prodlení. Může se jednat o zpoždění fakultativního výletu nebo kulturního programu, zpoždění nástupu na hotel, prodlení poskytnutí stravování. V této souvislosti bych chtěl poukázat na to, že pro řádné plnění služeb je nutná i jejich plynulá návaznost, ledaže povinné informace stanoví jinak (např. že při přepravě na zájezd autobus musí učinit povinnou osmihodinovou přestávku na odpočinek řidičů, přičemž zákazníci tento čas stráví ve městě

život) žalobců, pak bylo třeba uvážit okolnost, že porušení cestovní smlouvy (objektivně) spočívající ve faktickém nezajištění návratu účastníků zájezdu, což se mimo jiné projevilo 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. S úvahou, že nebylo prokázáno, že by se cestovní kancelář dopustila jednání, které je v rozporu s objektivním právem, se proto nelze ztotožnit.

[231] § 2527 odst. 1 písm. b) Občanského zákoníku.

mimo autobus). Je důležité, aby na leteckou dopravu navazovala místní přeprava do hotelu a na to možnost se ubytovat. Nenávaznost služeb může být vnímána jako vada služeb.

Ačkoliv pořadateli zájezdu vznikají některé povinnosti i před odjezdem na zájezd (např. povinnost poskytnout některé podrobnější informace k zájezdu), o vadách zájezdu můžeme hovořit teprve po odjezdu na zájezd. Porušení povinností pořadatele před odjezdem na zájezd podle mého názoru nelze považovat za vady zájezdu a porušení těchto povinností bude mít jiné právní následky (například veřejnoprávní, tj. porušování informačních povinností vůči spotřebiteli).

12.8 Případ zrušení (odpadnutí) zájezdu jako celku

Od případů, kdy je začátek zájezdu zpožděn, ale počítá se s tím, že proběhne, je třeba odlišovat situace, kdy zájezd vůbec neproběhne.

Pořadatel zájezdu je oprávněn zrušit zájezd (i) pro nedosažení minimálního počtu účastníků[232], (ii) pro nemožnost zajistit zájezd z důvodu vyšší moci, (iii) pro porušení povinností zákazníkem, nebo (iv) z jiných důvodů, které nemusí být specifikovány. Povinnosti pořadatele zájezdu poskytnout zákazníkovi kompenzaci se liší podle důvodu, ze kterého došlo ke zrušení zájezdu.

Zruší–li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníka (z důvodů na straně pořadatele), nabídne pořadatel zájezdu zákazníkovi náhradní zájezd, celkově odpovídající tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd poskytnout (§ 2534 odst. 1). Zruší – li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu, ledaže podá důkaz, že byl zájezd zrušen v důsledku vyšší moci (§ 2535).

Ve výše uvedených případech pořadatel zpravidla zájezd zruší dopředu a zákazníci se ani nedostaví na místo odjezdu, povinnost pořadatele zájezdu poskytnout zájezd zanikne.

12.9 Případ neposkytnutí zájezdu, který nebyl zrušen, závazek z fixní smlouvy

Pokud pořadatel zájezd nezruší a zákazníci se marně dostaví na místo odjezdu, je pořadatel v prodlení. Nejedná se o vady zájezdu, protože zájezd v zásadě začíná až po odjezdu na zájezd.

Podle § 1968 upravující prodlení dlužníka (zde pořadatele) je zákazník buď oprávněn požadovat splnění dluhu (poskytnutí zájezdu), nebo od smlouvy odstoupit za podmínek stanovených ve smlouvě nebo zákonem. Ustanovení § 1976 Občanského zákoníku uvádí, že poruší–li strana prodlením svou smluvní povinnost podstatným způsobem, může druhá strana od smlouvy odstoupit, pokud to prodlévajícímu oznámí bez zbytečného odkladu poté, co se o prodlení dozvěděla (prakticky asi odchodem domů, bez formálního odstoupení od smlouvy o zájezdu).

Do úvahy připadá i posouzení, zda lze zájezd považovat i za fixní závazek ve smyslu ustanovení § 1980 Občanského zákoníku? Byla-li ve smlouvě stanovena přesná doba plnění (což je jedna z povinných informací), nebo vyplývá-li z povahy závazku, že věřitel nemůže mít na opožděném plnění zájem, závazek pořadatele by zanikl počátkem prodlení dlužníka, ledaže věřitel (zákazník) bez zbytečného odkladu oznámí, že na splnění smlouvy trvá. Smlouva o zájezdu musí obsahovat okamžik zahájení zájezdu, zpravidla se jedná o datum a hodinu odjezdu. Zákazníci cestovních kanceláří budou zpravidla vyžadovat, aby zájezd byl poskytnut ve sjednaném termínu, protože mají plánovanou dovolenou, zařídili si související věci (hlídání dětí apod.), navíc se na cestu připravili (sbalení věcí, výměna valut, podstoupení očkování apod.).

[232] §2528 Občanského zákoníku

Pokud by pořadatel nezačal s plněním zájezdu a zároveň zájezd nezrušil, závazek by zanikl promeškáním sjednaného okamžiku plnění jako fixní smlouva. Zmeškání začátku zájezdu ze strany pořadatele by mělo stejné důsledky jako odstoupení od smlouvy.

12.10 Vztah vad zájezdu a následné nemožnosti plnění – vztah k vyšší moci

Následná nemožnost plnění je důvodem zániku závazku. Stane – li se dluh po vzniku závazku nesplnitelným, zaniká závazek pro nemožnost plnění. Plnění však není nemožné, lze–li dluh splnit za ztížených podmínek, s většími náklady, s pomocí jiné osoby nebo až po určené době.[233]

Jak jsem již uvedl, vady zájezdu mohou v zásadě nastat až po zahájení zájezdu.

Zpravidla se bude jednat o případy, které lze označit za případy vyšší moci. Pokud je destinace postižena okolnostmi jako destrukce prázdninového komplexu, kde měl být zájezd uskutečněn, zaplavení oblasti vodou nebo lávou v důsledku výbuchu vulkánu, vyhoření muzea apod. Dojde-li k těmto okolnostem v průběhu zájezdu, nebude se jednat o dodatečnou nemožnost plnění, ale o případ zásahu vyšší moci. V takovém případě bude nutno posoudit, zda se pořadatel zájezdu může z tohoto důvodu zprostit své odpovědnosti. Jinak řečeno, nemožnost plnění zbytku zájezdu se posoudí na základě liberačních důvodů z odpovědnosti za řádné plnění zájezdu a nikoliv podle ustanovení o nemožnosti plnění. O případ nemožnosti plnění se bude jednat spíš, pokud nastane před zahájením zájezdu. Takový případ ale nebude ve vztahu k vadám zájezdu, které mohou vzniknout až po zahájení zájezdu. Zákon pro takový případ předvídá samostatný mechanismus, který opravňuje pořadatele zájezdu odstoupit od smlouvy.[234]

Proto se domnívám, že v případě neplnění smlouvy je na místě aplikovat ustanovení o vyšší moci a nikoliv o dodatečné nemožnosti plnění.

Důsledky porušení smlouvy o zájezdu v důsledku zásahu vyšší moci podrobně popisuji v části 11. této práce.

12.11 Částečné plnění zájezdu a výpadek celé jedné služby cestovního ruchu

Zájezd, jako předmět právních vztahů v širším slova smyslu, byl definován jako soubor služeb, nejedná se o jednotlivé služby cestovního ruchu samostatně. Primárně tedy půjde o splnění zájezdu jako celku. Nabízí se dále otázka, zda je zájezd jedinou a komplexní smlouvou, nebo se jedná o řetězec nezávislých, po sobě následujících smluv (případně souběžně probíhajících) dle jednotlivých služeb cestovního ruchu? Přikláním se k variantě, že se jedná o jedinou smlouvu, která je vymezena začátkem a koncem zájezdu.

Vedle situace, kdy je služba cestovního ruchu poskytnuta, byť s vadami nebo pozdě, existuje situace, kdy „vypadne“ celá jedna služba cestovního ruchu. Pokud by nebyla poskytnuta celá jedna služba cestovního ruchu (např. ubytování nebo doprava), bude nutné vyhodnotit, jakou povahu výpadek takové služby bude mít. Pokud se bude jednat o nepodstatné porušení smlouvy (může jít o výpadek sjednaného výletu), je na místě náprava (zajištění náhradního výletu), případně sleva z ceny. Pokud by se jednalo o podstatné porušení smlouvy (výpadek ubytování), je na místě opatření k pokračování zájezdu nebo zajištění návratu domů.

Podle § 1930 občanského zákoníku se dluh plní vcelku. U zájezdu je celek definován trváním zájezdu. Je zřejmé, že jednotlivé služby cestovního ruchu budou na sebe navazovat, například na

[233] § 2006 Občanského zákoníku
[234] Ustanovení § 2535 odst. 2 Občanského zákoníku.

dopravu bude navazovat ubytování a stravování. Některé služby mohou probíhat současně, například ubytování a stravování.

Smlouva o zájezdu obsahuje konglomerát jednotlivých závazků, které vyplývají ze služeb cestovního ruchu (závazek provést přepravu, poskytnout ubytování apod.). Závazek zaniká mj. splněním dluhu. Účinkem zániku závazku je ukončení existence závazku jako právního vztahu. Zánik závazku je trvalý a jednou zaniklý závazek není možné obnovit. Zánikem závazku se nemíní zánik celého obligačního rámce jako souboru závazků, ale spíše jednotlivého závazku. Například závazek provést přepravu je uveden v § 2550 Občanského zákoníku *„smlouvou o přepravě se dopravce zavazuje přepravit cestujícího do místa určení a cestující se zavazuje zaplatit jízdné.*“ Splněním povinnosti, tedy provedením přepravy, zanikne závazek dopravce provést přepravu osob. Ačkoliv zanikne povinnost dopravce provést přepravu osob, samotným provedením přepravy nezanikne její „protipól“ – povinnost cestujícího zaplatit jízdné. Tento závazek cestujícího zanikne až splněním samostatné povinnosti, tedy zaplacením.

Vztaženo ke smlouvě o zájezdu, pořadatel zájezdu se zprostí svého závazku tím, že splní všechny povinnosti, které mu vyplývají ze smlouvy o zájezdu (z jednotlivých služeb), případně ze zákona, včetně zajištění bezpečného návratu zákazníků domů ve sjednaném termínu. Splněním jednotlivých závazků (služeb) současně dojde ke splnění povinnosti poskytnout zájezd, a tedy k zániku celé smlouvy (jako souboru jednotlivých závazků, které jej tvoří).

Samozřejmě může dojít k bezproblémovému splnění všech povinností pořadatele z dopravy a k výskytu vad jen u jiné služby (ubytování). V tomto ohledu bude akceptováno dílčí plnění, tj. povinnosti z dopravy zaniknou bezvadným splněním, služby z ubytování budou zatíženy vadami a zákazník je oprávněn požadovat náhradní opatření nebo slevu z ceny zájezdu. Jak bylo uvedeno výše, každá vada jednotlivé služby cestovního ruchu však bude automaticky vadou zájezdu. Sleva z ceny za vadnou službu (vadné ubytování) se bude počítat z celé ceny zájezdu a nikoliv pouze z té části ceny zájezdu, která připadá na vadnou službu.

Věřitel je povinen přijmout i částečné plnění, neodporuje-li to povaze závazku nebo účelu smlouvy, pokud tento účel musel být dlužníku alespoň zřejmý.[235] Podle mého názoru může zákazník odepřít nástup na zájezd nebo v něm pokračovat (tedy přijmout částečné plnění v podobě přepravy do destinace zájezdu), pokud bude vědět, že v místě je výskyt infekční nemoci (tedy že ubytování a stravování jsou závadné), i když kulturní program jinak bude zajištěn. Na druhou stranu zákazník může akceptovat přepravu na místo fotbalového zápasu a vstup na něj, i když původně sjednané ubytování vypadne díky přeplněné kapacitě.

Zde se opět nastoluje otázka, zda lze přijmout zájezd jako celek (tedy nástupem na zájezd) a zda toto tedy znamená, že věřitel (zákazník) plnění přijal zájezd „*en bloc*“, nebo zda budou přijímány jednotlivé služby cestovního ruchu (například zákazník akceptuje dopravu do cílové destinace, ale na místě vznese námitky vůči ubytování; pokud nebude ubytování řádné, je na místě takové plnění nepřijmout). Spotřebitel při odjezdu na zájezd zpravidla není ještě zkonfrontován s předmětem plnění a zde by se rozhodoval, zda plnění přijme, nebo nepřijme, pokud je vadné), nebo zda budeme vůli spotřebitele přijmout zájezd jako celek ztotožňovat s jeho rozhodnutím na zájezd odjet. Proto se přikláním k názoru, že odjezdem na zájezd zákazník neakceptuje automaticky a bezvýhradně celý zájezd jako celek, ale má právo se v průběhu zájezdu vyjadřovat a postupně akceptovat nebo odmítat jednotlivé dílčí služby cestovního ruchu.

[235] § 1930 odst. 2 Občanského zákoníku.

12.12 Vztah k povinnosti poskytnout pomoc v nesnázích

Směrnice[236] i Občanský zákoník[237] ukládají povinnost pořadateli, aby poskytl neprodleně pomoc zákazníkovi, který se ocitne v nesnázích. Občanský zákoník tuto povinnost vztahuje na všechny případy, kdy je zákazník v nesnázích. Směrnice povinnost stanoví jen pro případy, kdy nesnáze nastanou v důsledku zavinění třetí osoby, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné a nepřekonatelné nebo vyšší mocí, nikoliv v případě, že si nesnáze přivodil zákazník svým jednáním.

Souběh vad zájezdu a povinnosti poskytnout nezbytnou pomoc je možný. Povinnost poskytnout pomoc v nesnázích považuji za nejvšeobecnější povinnost pořadatele zajistit zákazníkovi asistenci v obtížných situacích, a tedy je i nadřazena povinnosti zajistit nápravu vad zájezdu. Pomoc v nesnázích má blízko k povinnosti zajistit zpětnou přepravu zákazníka domů, vyskytnou-li se podstatné vady zájezdu, případně k povinnosti zajistit nápravu vad zájezdu. Nesnáze zákazníka budou mít jinou povahu než vady zájezdu. O nesnázích zákazníka je možno hovořit, pokud se zákazník ocitne v ohrožení života nebo zdraví, bude okraden, uvízne bez prostředků v cizí zemi apod. Povinnost poskytnout pomoc v nesnázích je však širší, protože se neomezuje jen na zákonem definované vady zájezdu, ale na všechna nebezpečí, která se mohou zákazníkovi přihodit v jakémkoliv stupni či pokročilosti zájezdu, bez ohledu na to, zda se bude právně jednat o vady zájezdu, odpovědnost za škodu nebo jinou situaci.

[236] Čl. 5 odst. 2 pododst. 2
[237] Ustanovení § 2541

XIII. SPOTŘEBITELSKÉ ASPEKTY SMLOUVY O ZÁJEZDU

13.1 Vymezení problematiky

Při studiu problematiky smlouvy o zájezdu jsem dospěl k závěru, že pokud jde o rozsah ochrany Směrnice (tedy zejména o věcnou a osobní působnost Směrnice), dva faktory činí právní problematiku zájezdu nepřehlednou, a to definice zájezdu (věcná působnost Směrnice) a definice spotřebitele (osobní působnost Směrnice). Jak definice zájezdu, tak definice spotřebitele, ve vzájemné interakci, určují konečný rozsah věcné a osobní působnosti Směrnice (resp. českého zákona) a okruh osob a kombinací služeb cestovního ruchu, na které se Směrnice vztahuje. Dle mého názoru intervence všech možných definičních kritérií zájezdu (spočítal jsem jich devět), které v jednom případě spadají pod pojem zájezdu a pod ochranu Směrnice, a v dalším nikoliv, osciluje mezi kombinatorikou mnoha variant a kazuistikou, kdy nelze použít obecné pravidlo.[238] Tato situace je nepřehledná jak pro spotřebitele, tak pro profesionály v oblasti cestovního ruchu.

Zodpovězení otázky, na které osoby, resp. kombinace služeb, se vztahuje spotřebitelská ochrana Směrnice či nikoliv, je přitom zásadní.

Pokud jde o definici zájezdu (souborných služeb), k tomuto tématu jsem se vyjádřil již výše v této práci. Nová Směrnice rovněž redefinovala rozsah právní ochrany s ohledem na vývoj trhu cestovního ruchu a způsobu tvorby a nákupu zájezdů a její přijetí nebylo jednoduché s ohledem na výše uvedené.

Osobní působnost Směrnice a otázka vymezení pojmu spotřebitele je předmětem této části práce.

13.2 Specifická definice Spotřebitele ve Směrnici o souborných službách

Směrnice o souborných službách je primárně spotřebitelskou směrnicí, je součástí spotřebitelského *acquis*. Podle obecného chápání spotřebitele v právu EU převládá názor, že spotřebitelem je výlučně osoba fyzická (zejména ve smyslu směrnice 93/13/ES; případ ESD Cape and Idealservice MN RE C-541/99 a C-542/99). Členské státy definují spotřebitele odlišně, některé považují za spotřebitele výlučně fyzickou osobu (např. Polsko), jiné připouštějí, aby spotřebitelem byla osoba právnická, a jiné právní řády umožňují, aby jako spotřebitel vystupoval podnikatel, který činí výjimečné právní jednání (Francie, Lucembursko, Litva, Velká Británie).[239]

Na rozdíl od ostatních spotřebitelských směrnic, které v zásadě definují spotřebitele jako fyzickou osobu-nepodnikatele, se Směrnice o souborných službách liší vymezením spotřebitele. Směrnice obsahuje zcela specifickou definici spotřebitele, která se odklání od zvyklostí ostatních spotřebitelských směrnic. Směrnice o souborných službách umožňuje, aby spotřebitelem byla osoba jak fyzická, tak právnická, včetně osoby, která tak činí v rámci podnikatelské činnosti. K podobnému závěru došly německé soudy, které se zabývaly otázkou, zda může být spotřebitelem ve smyslu Směrnice o souborných službách rovněž právnická osoba - podnikatel. Soud dospěl k názoru, že takový postup je možný. Společnost, která svým zákazníkům v rámci reklamní akce poskytla zájezd na fotbalové utkání mezi Německem a USA, byla chápána jako

[238] Směrnice č. 2015/2302 z 25.11. 2015 uvádí v bodě 2 preambule: „*Právní status mnohých z těchto kombinací cestovních služeb je buď nejasný, nebo se na ně směrnice 90/314/EHS jednoznačně nevztahuje*"

[239] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.

spotřebitel ve smyslu Směrnice v závazkovém vztahu s cestovní kanceláří poskytující tuto službu.[240]

13.3 Povaha smlouvy o zájezdu jako spotřebitelské smlouvy? Důsledky skutečnosti, že se jedná o spotřebitelskou smlouvu

Smlouva o zájezdu nebyla systematicky zařazena do zvláštního dílu Občanského zákoníku (část čtvrtá díl 4 Občanského zákoníku) o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (§ 1810 a následující Občanského zákoníku)[241], ale mezi ostatní smluvní typy, které nejsou vyhrazeny výlučně vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem. Smlouva o zájezdu může být stejně uzavřena mezi dvěma podnikateli, nebo mezi podnikatelem a státem nebo samosprávným celkem.

V rámci systematiky závazkového práva a ochrany spotřebitele platí zásada, že spotřebitelská smlouva není smlouvou typovou, ale je jí jakákoliv smlouva, jejímiž stranami jsou spotřebitel a podnikatel, tj. může jí být i smlouva kupní, o díle, nebo smlouva o zájezdu. Ustanovení o spotřebitelských smlouvách (§ 1810) se tak vztahují nejen na závazky z takové smlouvy vzniknuvší, ale i na předsmluvní, tj. na vztahy, které mají potenciál vzniku závazku ze spotřebitelské smlouvy (např. předsmluvní informační povinnost).[242]

Rozlišování režimu, tedy zda určitá transakce bude spadat pod ochranu spotřebitele či nikoliv, se promítá do obsahu smluvního vztahu. Tedy v případě, že zákazník bude mít atributy spotřebitele (tedy bude ve vztahu B2C), bude se na něj aplikovat i ustanovení § 1810 a následující Občanského zákoníku, tedy ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem.[243]

Podobně tomu bylo i podle Občanského zákoníku z roku 1964. S ohledem na charakter vztahu účastníků cestovní smlouvy, kdy vůči sobě stojí provozovatel cestovní kanceláře (v postavení dodavatele) a zákazník (v postavení spotřebitele), je cestovní smlouva (stejně jako smlouva o prodeji zboží v obchodě) současně spotřebitelskou smlouvou, a vztahují se na ni proto ustanovení § 52 a násl. ObčZ 1964.[244]

13.4 Vymezení spotřebitele v českém právu

Dostáváme se ke klíčovému vymezení spotřebitele.

Spotřebitelem ve smyslu Směrnice je osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí soubor služeb („hlavní smluvní strana“) nebo jakákoliv osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb („ostatní příjemci“) nebo jakákoliv osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb.[245]

---

[240] BGH (Německo), 16.4. 2002, sp.zn. X ZR 17/01 in Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.

[241] Kde jsou jinak upraveny pravidla pro uzavírání distančních smluv, ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory, finanční služby a dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby.

[242] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 984.

[243] Ustanovení tohoto dílu se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel (dále jen „spotřebitelské smlouvy“) a na závazky z nich vzniklé. § 1810 Občanského zákoníku.

[244] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR spis. zn. 33 Cdo 3661/2013 dne 11. prosince 2013

[245] Článek 2 odst. 4 Směrnice

Směrnice o souborných službách sice používá pojem „spotřebitel“ a rozlišuje „hlavní smluvní stranu“, „ostatní příjemce“ a „příjemce“, ale český zákonodárce zahrnuje všechny tři pojmy pod pojem „zákazník“.[246]

Zákazník je definován v § 4 zákona 159/1999 Sb. (ve znění zákona č. 341/2015), tedy ve veřejnoprávním předpise. Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena (vypadlo „*nebo na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem*“). Podle mého názoru bylo na místě, aby v definici zákazníka zůstala i osoba, na kterou se zájezd převádí, protože tato možnost je v souladu se Směrnicí (nadto možnost postoupení smlouvy v Občanském zákoníku zůstalo zachováno v § 2532) [247], a to minimálně pro přehlednost.

Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (§ 1810 a následující Občanského zákoníku) se aplikuje na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel.

Spotřebitel je v Občanském zákoníku definován v § 419 jako „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“. Tato definice spotřebitele se omezuje na fyzickou osobu, nepodnikatele. Jak uvedeno výše, Směrnice, resp. úprava zájezdu v Občanském zákoníku (přesněji řečeno § 4 zákona č. 159/1999 Sb., kde je zákazník definován), vymezuje zákazníka šířeji než § 419 Občanského zákoníku. Proto je potřeba § 419 Občanského zákoníku v zásadě vztáhnout i na zákazníka kupujícího zájezd, tedy fyzickou osobu, právnickou osobu, podnikatele i nepodnikatele.

Obecně je za podnikatele podle Občanského zákoníku (§ 420) považován ten, kdo samostatně vykovává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely ustanovení § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.[248]

Pořadatele zájezdu definuje občanskoprávní předpis – Občanský zákoník v § 2523, přestože veřejnoprávní podmínky výkonu činností jednotlivých operátorů na trhu cestovního ruchu a podmínky podnikání jsou upraveny veřejnoprávními předpisy, a to zejména Zákonem č. 159/1999 Sb. a Živnostenským zákonem. Podle § 2523 Občanského zákoníku se za pořadatele (zájezdu) považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby, nebo ten, kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu a vyvolá u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost. Tedy, pro účely smlouvy o zájezdu je potřeba za pořadatele zájezdu (podnikatele) považovat širší okruh osob, než je vymezuje obecný § 420 Občanského zákoníku, a to o ty osoby, které sice nemají příslušnou licenci k provozování regulovaných činností v cestovním ruchu, ale vůči spotřebiteli takto vystupují a budí dojem, že oprávnění drží.

Zda nakonec bude určitý prodej zájezdu kryt spotřebitelskou ochranou ale záviset na tom, zda je zájezd prodáván v rámci obchodní operace (B2B, tedy za účelem přeprodeje zájezdu dalšímu podnikateli) nebo spotřebitelské operace (B2C, tedy za účelem konečné spotřeby).

---

[246] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 937.

[247] Důvodová zpráva uvádí, že se jedná o zpřesnění terminologie textu a legislativně technickou úpravu spočívající v uvedení do souladu s Občanským zákoníkem.

[248] Ustanovení § 420 Občanského zákoníku.

13.5 Definice spotřebitele a osobní působnost Směrnice

Pokud jde o osobní působnost, zdá se, že mnohé členské státy se pokusily vyloučit použití termínu „spotřebitel" pro oblast zájezdů tak, aby nebyly v konfliktu s obecnou definicí spotřebitele. Komunitární právo zjevně používá definici „spotřebitele" nekoherentním způsobem a ponechává členským státům možnost nalézt řešení, jak transponovat tento pojem do národních právních řádů. Nicméně, i národní právní řády používají pojem „spotřebitel" nekoherentně. Proto je obtížné napříč evropskými státy definovat obecný princip nebo pravidlo, které by určilo, komu je vlastně v oblasti zájezdů poskytována právní ochrana směrnice.[249]

K této nepřehlednosti dále přispívá terminologická nejasnost evropské i české terminologie „spotřebitele" (zákazníka) a duplicita (či naopak absence) některých definovaných pojmů ve veřejnoprávních a soukromoprávních předpisech, které celou situaci dále znepřehledňují.

Směrnice o souborných službách pracuje s pojmem „spotřebitel", nová směrnice již pracuje s pojmem „cestující", který byl používán specificky i v českém právu, avšak s jiným významem než spotřebitel (zákazník)[250].

Pokud jde o českou terminologii. Základní terminologie zájezdu je (a byla) obsažena ve dvou předpisech – soukromoprávním Občanském zákoníku a veřejnoprávním zákoně č. 159/1999 Sb. Někdy je těžké pochopit, co z této (v některých aspektech „dvoukolejné") úpravy vztáhnout k soukromoprávnímu institutu smlouvy o zájezdu a co je vyhrazeno veřejnoprávním účelům zákona. Nutno kvitovat, že alespoň ke konci roku 2015 došlo k sladění definice zájezdu v obou předpisech.[251] Oba předpisy na sebe již neodkazují a je třeba vynaložit určité úsilí k zorientování. Občanský zákoník z roku 2012 sice převzal do svého textu vlastní definici zájezdu a pořadatele zájezdu, ovšem nepřevzal definici „zákazníka", se kterou však ve svém textu pracuje. Zákazník tak zůstává definován pouze ve veřejnoprávním předpise (§ 4 zákona č. 159/1999 Sb.). Skutečnost, že „zákazník" nebyl rovněž definován v Občanském zákoníku, považuji za nekoherentní a pro čtenáře textu nepřehledné. K tomu se přidává, že občanský zákoník navíc pracuje s pojmem „spotřebitel", kterého definuje ve svém § 419.[252] Směšování pojmu spotřebitel podle směrnice a podle občanského zákoníku se nabízí. Obecnou a zcela samostatnou definici „spotřebitele" obsahuje i Zákon o ochraně spotřebitele.[253]

Vraťme se však k zásadní otázce osobní působnosti Směrnice a Občanského zákoníku, tedy k otázce, na koho a v kterých případech se právní ochrana Směrnice, resp. českého zákona, vztahuje.

Způsobilost být spotřebitelem podle Směrnice a požívat její právní ochrany má v úpravě zájezdu bez dalšího jakákoliv osoba, tedy jak fyzická, tak právnická, nepodnikatel i podnikatel (při prodeji zájezdu mezi dvěma podnikateli). Potenciálně má tedy šanci požívat ochrany Směrnice poměrně široký okruh subjektů, ve srovnání s ostatními směrnicemi, které se zpravidla omezují na osobu fyzickou a nepodnikající. Okruh osob potenciálně způsobilých být spotřebitelem podle Směrnice je tak rozšířen ve prospěch právnických osob a současně i ve prospěch osob, které jsou

[249] Analyse comparative, directive sur les voyages à forfait (90/314), Compendium de Droit de la consomation, Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer – Schwickerath; zdroj internet.
[250] Této problematice se věnuje Klára Havlíčková ve své publikaci „Cestovní ruch" na str. 54. Definici cestujícího nenalezneme v českém právu, ale v technické normě ČSN EN 13809, která definuje cestujícího jako fyzickou osobu, která se pohybuje z místa na místo.
[251] Zákon č. 341/2015 Sb., účinný od 29.12. 2015.
[252] Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jednak jedná.
[253] Spotřebitelem se pro účely zákona o ochraně spotřebitele rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (§ 2 odst. 1 písm. a).

podnikateli. Ochranu spotřebitele „nakonec“ z výše uvedeného okruhu lidí získají pouze některé osoby. Nyní je nutné posoudit kritéria pro určení osobní působnosti směrnice.

V úvahu připadají dva okruhy definičních znaků, a to i) definice spotřebitele ve směrnici (zákazníka v českém právu) a ii) účel zakoupení zájezdu.

První okruh kritérií nebude vyvolávat pochyby. Spotřebitelem je každá osoba, která zájezd zakoupí (otec rodiny ho zakoupí pro sebe; firma pro své („interní“) zaměstnance)[254], v jejíž prospěch byl zájezd zakoupen (otec rodiny ho zakoupí pro manželku a děti; firma pro své VIP klienty – externí osoby), nebo na kterou byl zájezd postoupen (dědeček, protože jeho vnučka si zlomila nohu a on stráví dovolenou se zbytkem rodiny; firma postoupí zájezd původně zamýšlený pro zaměstnance jiné firmě, protože musí zařídit urgentní zakázku, avšak za účelem jeho spotřeby, nikoliv jeho přeprodeje).

Jak uvedeno výše, samotný „statut“ osoby jako podnikatele nebo nepodnikatele nevylučuje, aby mohl být subjekt chráněn Směrnicí (zákonem).

Ustanovení § 2548 Občanského zákoníku vylučuje z definice zájezdu (a z jeho právní ochrany) soubory služeb cestovního ruchu poskytnuté podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání a soubor služeb, jehož nabídka není podnikáním.

Rozlišovacím kritériem pro posouzení otázky, zda se bude na daný případ Směrnice aplikovat či nikoliv, je podle mého názoru účel, pro který si osoba zájezd kupuje (spotřeba nebo přeprodej zájezdu dalšímu podnikateli).

Zaprvé, tímto účelem může být buď vlastní spotřeba zájezdu (účelem je „konzumace“ zájezdu), např. zakoupení zájezdu pro svou potřebu nebo potřebu své rodiny (B2C). Tyto případy budou převládat. Nabyvatel je tak jeho „konzumentem“ a koncovým zákazníkem. V to zahrnuji případy, kdy taková osoba zakoupí zájezd pro sebe, ve prospěch jiného (pro členy své rodiny), nebo převede zájezd na jinou osobu. Může se jednat o osobu fyzickou, zpravidla kupující rekreační zájezd pro sebe nebo pro svou rodinu. Může se tak stejně jednat o osobu právnickou. I tato právnická osoba bude konečným konzumentem, byť zájezd využijí fyzické osoby, pro které byl zájezd zakoupen (zaměstnanci). Zájezd ale bude zkonzumován „ve zdech právnické osoby a v okruhu jejích osob“. Právnická osoba ale zájezd nepřeprodá, pouze ho „přepustí“ (nakoupí ve prospěch svých zaměstnanců nebo VIP klientů). Na všechny výše uvedené případy se bude vztahovat ochrana Směrnice. Zadruhé, účelem může být i přeprodej zájezdu, například cestovní kancelář nakoupí několik zájezdů od jiné cestovní kanceláře s tím, že je dále přeprodá koncovému spotřebiteli (B2B; účelem bude další distribuce zájezdu). Na tento druh prodeje zájezdu se ochrana spotřebitele nevztahuje, protože vztah původního prodejce a nabyvatele má povahu B2B – vystupují mezi sebou dva podnikatelé.

Jinak řečeno, pro posouzení otázky, zda se ochrana spotřebitele aplikuje či nikoliv je podstatný účel prodeje zájezdu (tj. zda se jedná o vztah B2B nebo B2C), nikoliv status spotřebitele (*a priori* mohou být spotřebitelem jak FO, PO, podnikatelé, tak nepodnikatelé), avšak konečné kritérium, zda bude osoba požívat ochrany spotřebitele, bude spočívat v posouzení, zda si zájezd kupují pro svou spotřebu nebo za účelem dalšího podnikání.

Je nutné mít na paměti, že fakticky bude příjemcem služby vždy spotřebitel – konkrétní člověk, který službu konzumuje, a proto je nutné jej takto vnímat a přiznat mu i práva jako

[254] Stranou ponechám skutečnost, že spotřebitelem je (potenciální) zájemce o koupi zájezdu.

spotřebiteli.[255] Zakoupí-li společnost zájezd pro své věrné zákazníky, uzavřením smlouvy o zájezdu vzniknou v podstatě dva vztahy. První je mezi pořadatelem zájezdu a kontrahentem, kdy vzniká povinnost uhradit cenu zájezdu. Druhý vztah existuje mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem – oprávněným, kterému svědčí práva související s obdržením služby (konkrétnímu VIP zákazníkovi na poskytnutí zájezdu – fyzické osobě).[256]

13.6 K možnosti smluvního nebo jednostranného omezení nebo vyloučení práv z vad

13.6.1 Směrnice

Pokud jde o vyloučení nebo omezení odpovědnosti za škody pořadatele zájezdu podle Směrnice. Jde-li o škody, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb obsažených v souboru služeb, mohou členské státy povolit, aby výše náhrady škody byla omezena v souladu s mezinárodními smlouvami upravujícími tyto služby.[257]

Pokud jde o škody jiné, než na životě či zdraví, které vyplývají z neplnění nebo nesprávného plnění služeb obsažených v souboru služeb, mohou členské státy povolit, aby výše náhrady škody byla omezena smlouvou. Toto omezení však nesmí být nepřiměřené.[258] Ustanovení § 2544 Občanského zákoníku uvádí, že umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla –li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Smluvní omezení se podle mého názoru vztahuje i na omezení odpovědnosti za vady (například zmiňme nároky za zpoždění letů podle Nařízení č. 261/2004), byť je systematicky uvedeno pod náhradou škody.

Smluvním ujednáním však dle Směrnice není možné vyloučit odpovědnost pořadatele zájezdu za škody způsobené porušením nebo neplněním smlouvy (čl. 5 odst. 1 Směrnice) ani liberační důvody, kterými se pořadatel zájezdu zprostí případné odpovědnosti za škodu (čl. 5 odst. 2 Směrnice).[259]

Vady zájezdu je potřeba vnímat jako vady poskytovaných služeb („škody“ na kvalitě služeb cestovního ruchu), tedy jiné škody než na životě a zdraví. S ohledem na výše uvedené tedy lze dovodit, že Směrnice umožňuje členským státům, aby omezily výši slevy za vadné plnění v souladu s mezinárodními smlouvami upravující předmětné služby, a současně mohou v národních řádech povolit, aby byly nároky z vad (výše slevy za vadné plnění) omezeny smlouvou.

Pro posouzení této otázky bude zásadní, zda se bude jednat o spotřebitelský vztah, nebo zda se bude smlouva uzavírat v rámci podnikatelské činnosti. V prvním případě se nemůže spotřebitel vzdát práv z vad. Pokud tak učiní subjekt při podnikatelské činnosti, jednostranné omezení nebo vyloučení práv z vad bude možné.

[255] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.
[256] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.
[257] Článek 5 odst. 2 pododstavec 3 Směrnice.
[258] Článek 5 odst. 2 pododstavec 4 Směrnice.
[259] Článek 5 odst. 3 Směrnice.

Směrnice byla minimálním harmonizačním standardem a členské státy mohly přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele (čl. 8 Směrnice).[260]

13.6.2 Občanský zákoník

Obecná úprava vad v Občanském zákoníku je široce dispozitivní, za podmínek § 1916 odst. 2 je lze, v obecné rovině, dokonce zcela vyloučit. Podle občanského zákoníku se strany nemohou smluvně odchýlit od ustanovení právní úpravy zájezdu v neprospěch zákazníka. Taková ujednání jsou neplatná.[261]

Zákon upravuje i pravidla pro jednostranná omezení nebo vzdání se práv z vad. Zcizitel (poskytovatel služby) nesmí předem omezit zákonný rozsah svých povinností z vadného plnění. K takovému omezení by se nepřihlíželo (§ 1916 odst. 2 Občanského zákoníku).

Občanský zákoník sice v obecné části připouští, aby se nabyvatel (příjemce služby) předem vzdal svého práva z vadného plnění za předpokladu, že tak učiní písemně. Avšak tato možnost je korigována zvláštním ustanovením § 2549 občanského zákoníku. Toto omezení, které primárně míří na smluvní ujednání, je podle mého názoru potřeba rozšířit i na jednostranná právní jednání. Svůj názor opírám o výkladové pravidlo výkladu ve prospěch spotřebitele uvedené v § 1812 občanského zákoníku. Pokud by český zákonodárce připustil vzdání se práv z vad jednostranným prohlášením, zákazník by vůbec nepodléhal ochraně Směrnice, pokud jde o vady zájezdu. To by mohlo znamenat nedodržení cílů sledovaných Směrnicí nebo vadnou transpozici Směrnice. Protože v českém právu by existoval zájezd, pro jehož účastníky Směrnice vyžaduje kogentní ochranu, avšak tato ochrana by byla vyloučena smluvně či jednostranným prohlášením. Proto se domnívám, že jsou zakázána jak smluvní, tak jednostranná vzdání se práv z vad ze strany zákazníka.

Ve své podstatě jde o vymezení odpovědnosti za vady (absence řádného plnění) a odpovědnosti za prodlení zájezdu (absence včasnosti).[262] Právní následky jsou v obou případech stejné. Jedinými předpoklady jsou (a) zahájení zájezdu, (b) absence řádného a včasného poskytnutí služby cestovního ruchu v rozporu se závazkem pořadatele zájezdu vyplývajícím z cestovní smlouvy, nebo vědomí, že řádné a včasné plnění takové služby nebude moci poskytnout.[263]
Nová evropská úprava zájezdů již počítá s explicitním zákazem vzdání se práv. Podle Směrnice č. 2015/2302 se cestující nemůže vzdát práv, která jim přiznávají vnitrostátní předpisy, jimiž se provádí směrnice.[264]

13.7 Dílčí závěr

Směrnice obsahuje zcela specifickou definici spotřebitele odlišnou od ostatních spotřebitelských směrnic. Spotřebitelem může být nejen osoba fyzická, ale i právnická, a dokonce i osoba při podnikatelské činnosti.

Pokud se bude jednat o vztah B2C, bude se na prodeje zájezdu aplikovat zvýšená ochrana spotřebitele ustanovení o smlouvách uzavíraných se spotřebitelem podle § 1810 a následující Občanského zákoníku.

---

[260] Nová Směrnice č. 2015/2302 již výslovně upravuje, že cestující se nemohou vzdát práv, která jim přiznávají vnitrostátní právní předpisy, jimiž se provádí tato směrnice (čl. 23 směrnice).
[261] Ustanovení § 2549 Občanského zákoníku.
[262] Občanský zákoník, velký akademický komentář, K. Eliáš a kolektiv, Linde, 2008, 2. svazek, str. 2532.
[263] Občanský zákoník, velký akademický komentář, K. Eliáš a kolektiv, Linde, 2008, 2. svazek, str. 2532.
[264] Článek 23 odst. 2 Směrnice 2015/2302.

Za spotřebitele (zákazníka) ve smyslu § 419 Občanského zákoníku je pro účely smlouvy o zájezdu nutno považovat jak fyzickou osobu, právnickou osobu, podnikatele, nepodnikatele. Pro určení, zda se na daný právní vztah bude aplikovat ochrana spotřebitele, tedy nezáleží na statusu kupujícího, ale na tom, zda se mezi prodejcem zájezdu a kupujícím zájezdu jedná o vztah B2B (prodej za účelem dalšího podnikání) nebo B2C (nákup zájezdu za účelem jeho přímé „spotřeby“).

XIV. POSOUZENÍ KONCEPCE VAD ZÁJEZDU V ČESKÉM PRÁVU A OTÁZKY EXISTENCE LIBERAČNÍCH DŮVODŮ V ČESKÉM PRÁVU

14.1 Vymezení problematiky

Na základě rozboru provedeného v předchozích částech práce se pokusím dospět k syntéze, jaká je vlastně koncepce vad zájezdu v českém právu. Dále se pokusím v této souvislosti vyřešit otázku, zda české právo upravuje u vad zájezdu liberační důvody ve smyslu čl. 5 odst. 2 Směrnice? Občanský zákoník v příslušných ustanoveních o zájezdu opominul vyjmenovat důvody vylučující odpovědnost pořadatele zájezdu. Bohužel liberační důvody zákon neuvádí speciálně ani u vad zájezdu ani u škod vzniklých neplněním smlouvy o zájezdu. Liberační důvody nenalezneme ani v obecné části Občanského zákoníku 2012 ohledně práv z vad. Naproti tomu, liberační důvody upravuje § 2913 Občanského zákoníku v souvislosti s odpovědností za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti.

Ve vztahu k liberačním důvodům je možno uvažovat o dvou přístupech. První přístup předpokládá, že vady zájezdu budou posuzovány jako „vadné plnění smlouvy" a jsou absolutní odpovědností pořadatele zájezdu bez možnosti liberace. Jelikož ustanovení čl. 8 Směrnice umožnuje přijmout přísnější předpisy na ochranu spotřebitele, nabízí se otázka, zda český zákonodárce nezvolil absolutní objektivní odpovědnost za vady zájezdu jako přísnější opatření na ochranu spotřebitele. Druhý přístup předpokládá, aby se i na vady zájezdu vztáhly výjimky z odpovědnosti (liberační důvody), jak je předvídá Směrnice v článku 5 odst. 2 a Občanský zákoník z roku 1964, resp. posuzovat vady zájezdu více jako následek porušení smlouvy o zájezdu a aplikovat na ně i ustanovení § 2913 Občanského zákoníku o škodě způsobené porušením smluvní povinnosti (takovému výkladu svědčí účel Směrnice). K tomu je třeba odlišit ještě „interní" dělení vad zájezdu na nepodstatné a podstatné vady zájezdu.

Tato část práce poskytne různé výkladové pohledy na možnou koncepci zájezdu a na existenci liberačních důvodů v českém právu. Jako výkladová vodítka budou sloužit Směrnice o souborných službách, původní úprava cestovní smlouvy v Občanském zákoníku z roku 1964, jakož i platná právní úprava Občanský zákoník z roku 2012, v jehož rámci může odpověď poskytnout zvláštní úprava vad zájezdu a obecná úprava vadného plnění, jakož i skutečnost, že zákonodárce oddělil odpovědnost za vady a náhradu škody způsobené porušením smlouvy o zájezdu. Proč takové množství úhlů pohledu? Platná právní úprava vad zájezdu v Občanském zákoníku je na jedné straně transpozicí Směrnice o souborných službách, na straně druhé se v důvodové zprávě hlásí k návaznosti úpravy v Občanském zákoníku z roku 1964, která je ovšem konfrontována s novým koncepčním prostředím rekodifikace.

14.2 Směrnice o souborných službách - teleologická metoda výkladu

14.2.1 Směrnice nerozlišuje mezi vadami zájezdy a škodou způsobenou porušením smlouvy

Směrnice vychází z odpovědnosti pořadatele zájezdu za neplnění nebo nesprávné plnění závazků ze smlouvy, aniž by neplnění závazků právně kvalifikovala. Směrnice zároveň upravuje důsledky porušení smlouvy komplexně. Lze tedy dovodit, že systém právní ochrany zákazníka cestovní kanceláře může zahrnovat v podstatě všechny právní kategorie důsledků neplnění smlouvy, tedy vedle škod z porušení smlouvy či vad zájezdu i prodlení s plněním služeb.

Oproti české právní úpravě Směrnice nerozlišuje mezi odpovědností za vady zájezdu a odpovědností za škodu. Primární je z pohledu Směrnice porušení závazků ze smlouvy a náprava následků porušení smlouvy, ať je jejich příčina jakákoliv.

Směrnice vychází z jiné dogmatiky, pro kterou není rozlišování náhrady z důvodu poskytnutí vadného plnění v rovině odpovědnosti za vady a odpovědnosti za vady příznačné. Směrnice pouze vypočítává určité nároky, které je možno zjednodušeně klasifikovat jako nároky, které směřují jednak k nápravě následků porušení smlouvy a jednak k poskytnutí náhrad, pokud není náprava možná.[265] Článek 5 odst. 1 Směrnice byl jedním z nejkontroverznějších ustanovení při přijímání Směrnice vůbec. Je výsledkem kompromisu mezi odpovědností za vady, založenou na objektivním principu (tedy odpovědnost bez ohledu na zavinění), která se nachází v právním řádu Německa, Dánska, Řecka a Itálie, a odpovědností založenou na subjektivním principu, která je příznačná pro státy románské právní kultury. Kompromisnost řešení čl. 5 Směrnice se projevuje tak, že zatímco odstavec 1 zakládá princip objektivní odpovědnosti za řádné plnění vyplývající ze smlouvy, odstavec 2 tento princip prolamuje tím, že umožňuje pořadateli zájezdu, nebo zprostředkovateli, vyvinit se z odpovědnosti z důvodů uvedených v odstavci 2.[266]

14.2.2 Dvě ustanovení Směrnice jako prameny úpravy vad zájezdu

Pro vady zájezdu jsou klíčové dva okruhy ustanovení Směrnice, a to článek 5 a 6 Směrnice, upravující odpovědnost cestovní kanceláře za škody vzniklé z neplnění nebo z nesprávného plnění smlouvy, tj. včetně odpovědnosti za vadné poskytnutí služeb a za vzniklou škodu, a článek 4 odst. 7 Směrnice upravující povinnost cestovní kanceláře zajistit řádný průběh zájezdu a přijmout opatření pro pokračování zájezdu, pokud není poskytnuta podstatná část služeb.

Pokud jde o první okruh, podle článku 5 Směrnice pořadatel odpovídá zákazníkovi za řádné plnění smlouvy o zájezdu, ledaže zjištěné nedostatky lze přičíst spotřebiteli, třetí osobě nebo důvodům vyšší moci. Výše náhrady škody může být omezena mezinárodními smlouvami upravujícími příslušné služby nebo cestovní smlouvou, avšak takové omezení nesmí být nepřiměřené.

Pokud jde o druhý okruh, podle článku 4 odst. 7 Směrnice, není-li po odjezdu poskytnuta podstatná část služeb sjednaných ve smlouvě, nebo cestovní kancelář zjistí, že nebude schopna podstatnou část služeb zajistit, přijme organizátor jiná opatření pro pokračování zájezdu, aniž by se zvýšila cena pro spotřebitele, a případně uhradí rozdíl v ceně mezi předpokládanými a skutečně poskytnutými službami. Pokud takový postup není možný, nebo jej spotřebitel nepřijme, cestovní kancelář je povinna zajistit bezplatně odpovídající dopravní prostředek, který dopraví spotřebitele zpět na místo odjezdu, a případně nahradí spotřebiteli škodu. Směrnice v preambuli zdůrazňuje, že pořadatel zájezdu musí mít vůči spotřebiteli určité povinnosti v případě, že po odjezdu spotřebitele zjistí, že nebude schopen zajistit podstatnou část služeb.[267]

Oba okruhy pravidel jsou systematicky upraveny v jiném článku Směrnice, což může vyvolávat otázku po tom, zda mají stejný právní režim (například z hlediska liberačních důvodů, tj. zda se může pořadatel zprostit povinnosti přijmout opatření pro pokračování zájezdu s odkazem na existenci liberačních důvodů, když takovou možnost má, pokud jde o škody vzniklé porušením smlouvy o zájezdu; podobně to platí pro omezení nároku na náhradu škody či nákladů souvisejících s repatriací). Liberační důvody uvedené v článku 5 Směrnice totiž podle mého názoru nelze automaticky vztahovat na článek 4 odst. 7 Směrnice. Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer – Schwickerath v komparativní analýze spotřebitelských směrnic uvedli, že není zřejmé, zda povinnost „popřípadě“ nahradit škodu spotřebiteli zakládá autonomní právní pravidlo, nebo zda jej lze subsumovat pod obecné pravidlo o náhradě škody uvedené v článku 5 odst. 2

[265] Jurčová, M. Dobrovodský R., Nevolná Z., Olšovská, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava: C.H. Beck 2014, s. 86.
[266] Jurčová, M. Dobrovodský R., Nevolná Z., Olšovská, A. Právo cestovného ruchu. Bratislava: C.H. Beck 2014, s. 87.
[267] Bod č. 21 Preambule.

Směrnice.[268] Je tedy otázkou, zda se na podstatné vady zájezdu podle článku 4 odst. 7 Směrnice aplikuje režim náhrady škody za porušení smlouvy podle článku 5 Směrnice. Ve vztahu k liberačním důvodům to má ten dopad, že liberační důvody jednoznačně existují u nepodstatných vad zájezdu, ale jejich aplikace u podstatných vad zájezdu by mohla být sporná.

Dospěl jsem k závěru, že vady zájezdu se „interně" dělí na tři okruhy případů. Jednak na nepodstatné vady zájezdu, dále podstatné vady zájezdu, tedy případ, kdy není poskytnuta podstatná část služeb, se kterou se pojí povinnost přijmout opatření k pokračování zájezdu, a mezní případ, kdy ani tato opatření nefungují a spotřebitel požaduje jako nárok bezplatný návrat domů. Liberační důvody lze akceptovat u nepodstatných vad zájezdu. Například pořadatel nebude odpovídat za vadu zájezdu v důsledku výskytu liberačních důvodů, která je kvalifikována jako nepodstatná vada (v důsledku náhlé záplavy památky odpadne jeden výlet, pořadatel se zbaví odpovědnosti odkazem na vyšší moc). U podstatných vad zájezdu však bude nutno vždy zkoumat, zda v konkrétním případě připustit existenci liberačních důvodů či nikoliv. Např. dojde-li k záplavě celého rezortu, nebude možno pokračovat v zájezdu, protože nebude zajištěno ani ubytování ani stravování. Výskyt vyšší moci, který způsobí vznik podstatné vady zájezdu, však nezbaví pořadatele zájezdu povinnosti hledat náhradní řešení vzniklé situace. Buď pořadatel takové náhradní řešení najde, a pak je spravedlivé, aby nesl náklady a odpovědnosti se nezprostil, například zajistí zbytek zájezdu poblíž původně zaplaveného rezortu, nebo náhradní řešení nenajde, protože záplava postihne všechny v úvahu připadající rezorty, a pak se může zbavit odpovědnosti za neposkytnutí náhradního opatření. V žádném případě však nelze akceptovat, aby pořadatel odmítl nárok na bezplatný návrat cestujícího domů s odkazem na vyšší moc, kdy buď nebude chtít dopravu poskytnout vůbec, nebo ji poskytne, ale bude uplatňovat náklady na dopravu s odkazem, že neodpovídá kvůli intervenci vyšší moci. Zde jsem proti tomu, aby se pořadatel mohl na vyšší moc odvolat. Na druhou stranu, pokud by výskyt podstatné vady zájezdu způsobil výlučně spotřebitel, což je rovněž liberační důvod, nebylo by spravedlivé, aby hradil náklady na zpětnou dopravu pořadatel zájezdu, například kdyby v opilosti zapálil rezort, kde probíhá dovolená.

K tomu cituji dvě rozhodnutí francouzského soudu. Nicméně, vyšší moc, která zprošťuje cestovní kancelář objektivní odpovědnosti za splnění smlouvy, uvedené v článku L.211-16 CT, cestovní kancelář nezbavuje (v případě neplnění některé podstatné smluvní povinnosti, z důvodu erupce vulkánu Eyjafjöl) povinnosti uhradit zvýšení ceny dopravy domů, ke kterému je cestovní kancelář stejně povinna po odjezdu zákazníka na zájezd na základě článku L. 211-15 CT. Soud v daném případě zjistil, že zákazník ze svých prostředků uhradil náklady na zpětnou dopravu, čímž vyloučil možnost cestovní kanceláře, aby mu zpětnou dopravu nabídla. Nicméně i přesto soud uložil cestovní kanceláři povinnost refundovat zvýšené náklady zákazníkovi.[269]

Nemá-li repatriace původ ve zdraví zákazníka, ale ve vnější události, a jedná-li se o závazek smluvně převzatý cestovní kanceláří pro případy hospitalizace nebo úmrtí osoby blízké, má zákazník na repatriaci právo. Asistent, který se zavázal zajistit předčasný návrat svého klienta, z důvodu hospitalizace otce zákazníka, a který mu poskytl letenky, je povinen zajistit efektivní přepravu, kterou mu garantoval na základě letenek, které mu poskytl. Cestovní kancelář se nemůže tohoto závazku zprostit s tím, že letecká společnost, která má dopravu zajistit, měla přebukované lety (tzv. *overbooking*). Overbooking tedy nemůže být pro cestovní kancelář zprošťujícím důvodem. Cestovní kancelář má povinnost za výsledek.[270]

[268] Analyse comparative, directive sur les voyages à forfait (90/314), Compendium de Droit de la consomation, Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer – Schwickerath; zdroj internet.
[269] (Civ. 1re, 8.3. 2012, č. 10-25.913: JT 2012, č. 141, str. 11; podobně Civ. 1re, 17.10. 2012, č. 11-23.387 a 11-25.167: JT 2013, č. 150, str. 12)
[270] (Civ. 1re, 18.5. 2005, Bull. civ I, č. 222; Gaz. Pal. 2-4.4 2006, str. 49)

V této souvislosti je vhodné zmínit, že nároky z vad zájezdu nejsou kryty povinným pojištěním proti úpadku pořadatele zájezdu ve smyslu ustanovení článku 7 Směrnice. Důsledky přírodních katastrof nebo jiných neplnění smlouvy mohou být pro zákazníka stejně závažné jako krach cestovní kanceláře.

V roce 2006 byl v českém tisku publikován článek[271], který informoval o tom, že cestovní kancelář Evroškol na vlastní náklad dopravila z Řecka zpět asi stovku cestujících, kteří čelili na Chalkidiki rozsáhlému požáru. Cestovní kancelář požádala o náhradu výloh na zpáteční cestu cestujících Ministerstvo pro místní rozvoj, které refundaci odmítlo s odkazem na podnikatelské riziko cestovní kanceláře. Kdo by tedy v konečném důsledku měl nést náklady na dopravu v takovém případě? Je spravedlivé požadovat po cestovní kanceláři, aby tyto náklady nesla, když požár je možno považovat za důvod vyšší moci, který jinak zbavuje cestovní kancelář odpovědnosti za řádné poskytnutí zájezdu? Pokud bychom připustili, že požár na Chalkidiki splní všechny podmínky vyšší moci ve smyslu článku 5 odst. 2 Směrnice, cestovní kancelář by se měla zprostit odpovědnosti za nesplnění cestovní smlouvy. Domnívám se však, že cestovní kancelář by tyto náklady měla nést, a to na základě ustanovení Směrnice upravující povinnost cestovní kanceláře zajistit bezpečný návrat cestujících domů. Na povinnost bezplatně zákazníky repatriovat domů se podle mého názoru liberační důvody nevztahují.

14.2.3 Argumentace minimálním stupněm harmonizace Směrnice

V části 2.4 této práce jsem jednoznačně dospěl k názoru, že Směrnice o souborných službách je minimálním harmonizačním standardem. Státy mají možnost přijmout přísnější předpisy na ochranu spotřebitele. Tento argument nasvědčuje tomu, aby liberační důvody dle Směrnice nebyly v českém právu na vady zájezdu (ale ani na náhradu škody) připouštěny, protože to lze tímto pohledem označit za snahu zákonodárce přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele.

14.3 Právní úprava cestovní smlouvy v 0bčanském zákoníku z roku 1964 – historická metoda výkladu

14.3.1 Úvod

Je otázkou, zda pro výklad vad zájezdu lze použít předchozí právní úpravu v Občanském zákoníku z roku 1964? Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku z roku 2012 (původně k § 2505 až § 2512 návrhu) uvedla, že navržená úprava přejímá s formulačními a systematickými úpravami ustanovení o odstoupení od smlouvy a o vadách zájezdu z platného občanského zákoníku (tj. z roku 1964),[272] což zasluhuje uvést v této analýze i historickou metodu výkladu.

Občanský zákoník z roku 1964 obsahoval dvojí úpravu následků porušení smlouvy o zájezdu. První úprava transponovala úpravu článku 5 Směrnice. Občanský zákoník z roku 1964 v § 852i a § 852j odst. 2 koncipoval následky porušení smlouvy o zájezdu jako odpovědnost za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti s možností liberace. Podle ustanovení § 852i, 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. Podle § 852j odstavec 2, cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena (i) zákazníkem, (ii) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné přepokládat

[271] Účet za útěk před požárem poslala cestovka státu. Zdroj: http://zpravy.idnes.cz, ze dne 1.9. 2006
[272] Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku.

nebo byla nevyhnutelná, nebo (iii) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Občanský zákoník z roku 1964 tak v zásadě přebral koncepci Směrnice spočívající v porušení smluvní povinnosti s totožnými liberačními důvody, ačkoliv Občanský zákoník z roku 1964 neobsahoval úpravu liberačních důvodů u odpovědnosti způsobenou porušením smluvní povinnosti, jako tomu je v Občanském zákoníku z roku 2012 v § 2913.[273]

Druhá úprava přebírala úpravu článku 4 odst. 7 Směrnice. Ustanovení § 852k Občanského zákoníku z roku 1964 uvádělo úpravu podstatných i nepodstatných vad zájezdu: *„Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat"*. Zde již však odkaz na liberační důvody nenalezneme. To by naznačovalo, že odpovědnost za podstatné vady zájezdu měla podle Občanského zákoníku z roku 1964 povahu přísné objektivní odpovědnosti bez možnosti liberace.

Občanský zákoník z roku 1964 upravoval samostatně náhradu škody v § 852j[274] a „vady zájezdu" v § 852k[275], ale toto odlišení nebylo v kontextu Občanského zákoníku z roku 1964 výslovně provedeno, vady zájezdu jako institut nebyly explicitně upraveny. Občanský zákoník z roku 1964 liberační důvody obsahoval v § 852j, ty se však vztahovaly výslovně na odpovědnost za škodu

[273] Občanský zákoník z roku 1964 upravoval v § 420 odst. 1 odpovědnost za škodu způsobenou porušením právní povinnosti, které se škůdce zprostil tím, že prokázal, že škodu nezavinil (odst. 2). Nicméně, liberační důvody nebyly upraveny. Občanský zákoník z roku 2012 opustil koncept jednoty civilního deliktu, představovaný § 420 odst. 1 Občanského zákoníku z roku 1964, a rozlišuje smluvní a mimosmluvní (deliktní) případy náhrady újmy, které mají rozdílné kořeny. Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 1566.

[274] § 852j
(…)
(2) Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena
a) zákazníkem,
b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

[275] § 852k
(1) V případech podle § 852j odst. 2 písm. b) a c) je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.
(2) Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
(3) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
(4) Jestliže opatření podle odstavce 2 nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář v případě, že
a) doprava je uskutečněna za nižší náklady, povinna vrátit rozdíl v ceně, nebo
b) doprava je uskutečněna za vyšší náklady, povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

způsobenou porušením právní povinnosti. Na „vady zájezdu“ uvedené v § 852k Občanského zákoníku z roku 1964 se liberační důvody uvedené v § 852j nevztahovaly.

Obecná odpovědnost za vady podle Občanského zákoníku z roku 1964 (§ 499) byla odpovědností objektivní, jež vzniká bez ohledu na zavinění, a to již pouhou skutečností, že plnění vykazuje vady.[276] Liberační důvody z odpovědnosti za vadné plnění nebyly v Občanském zákoníku z roku 1964 upraveny.

Vzhledem k výše uvedenému by bylo možno dojít k názoru, že odpovědnost za „vady zájezdu“ v § 852k Občanského zákoníku z roku 1964 byla objektivní odpovědností bez možnosti liberace.

14.3.2 Reflexe judikatury ESD ohledně porušení povinností pořadatele zájezdu v české rozhodovací praxi

Dále jsem podrobil analýze rozhodnutí českých soudů (ač se tato rozhodnutí vztahují k Občanskému zákoníku z roku 1964), abych zjistil, zda odkazují při své rozhodovací praxi na Směrnici, případně na rozhodovací praxi ESD a případně z toho zjistil náhled českých soudů na koncepci zájezdu. Bohužel z dostupné judikatury jsem nalezl pouze ojedinělé případy, které navíc nejsou pro koncepci zájezdu moc použitelné.

V tomto ohledu je přínosný rozsudek Nejvyššího soudu ČR, který se zabývá právním režimem a autonomií cestovní smlouvy, zejména ve vztahu ke smlouvě kupní. Nejvyšší soud dospívá k názoru, že úprava cestovní smlouvy v ustanoveních § 852a - 852k ObčZ 1964 je komplexní a úplná; má speciální povahu vůči obecným ustanovením občanského zákoníku o závazkových vztazích.[277]

Dále lze zmínit například rozhodnutí Nejvyššího správního soudu z roku 2010[278], které explicitně odkazuje na Směrnici judikaturu ESD, a to v souvislosti s posouzením oprávněnosti a výše správní sankce. Nejvyšší správní soud dovodil, že zájezdem podle zákona č. 159/1999 Sb. je i kombinace služeb sestavená na základě individuálního požadavku klienta cestovní kanceláře, čímž potvrdil závěr judikátu ESD Club Tour. Nejvyšší soud České republiky (v roce 2007) se v případu havárie u Nažidel, kde zemřelo několik osob, při posuzování existence nároku na přiznání nemajetkové újmy, neinspiroval judikaturou Simone Leitner, což by bylo na místě, a pouze v nejobecnější rovině uvedl odkaz na Směrnici[279], ačkoliv s ní ve svém rozhodnutí dále nepracoval a nárok založil na § 13 občanského zákoníku z roku 1964. Nejvyšší soud ČR ve svém rozsudku spis. zn. 33 Cdo 3661/2013 ze dne 11.12. 2013 při posuzování případného nároku klienta cestovní kanceláře za nemateriální újmu uvedl, že je nutno přihlédnout k judikatuře ESD ve věci Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. KG a k rozhodnutí italského soudu (Giudice di pace Rome (Itálie) ze dne 11. 5. 2004 ve věci M. S. e R. D. proti Kuoni Gastaldi Tours S. p. A.). Nejvyšší soud dospěl k názoru, že uvedený výklad Evropského soudního dvora i italského

[276] Švestka a kol. Občanský zákoník I, II, 2. vydání, C.H. Beck 2009.

[277] rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Cdo 3661/2013. Účelem obou úprav (a transformovaných směrnic) bylo zavést do právního řádu České republiky (respektive sjednotit v právních řádech členských států Evropské unie) dva zcela odlišné, samostatně stojící smluvní typy. Zatímco úprava prodeje zboží v obchodě má oproti obecné úpravě kupní smlouvy doplňující i speciální povahu (je zvláštním typem kupní smlouvy), vůči cestovní smlouvě žádný takový vztah nemá.

[278] Nejvyšší správní soud ve věci č.j. 7 As 27/2010 ze dne 2.7. 2010

[279] „nelze přehlédnout, že zařazení institutu cestovní smlouvy do úpravy podávané občanským zákoníkem bylo mimo jiné odůvodněním požadavku na implementaci normy komunitárního práva (konkrétně směrnice EU č. 90/314/EHS z roku 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy) do českého právního řádu. Smyslem je mimo jiné prohloubení právního zajištění klientů cestovních kanceláří“. Rozsudek Nejvyššího soudu ČR spis. zn. 30 Cdo 3577/2006 ze dne 31. 1. 2007 – nehoda autobusu u Nažidel.

soudu je konformní s českou právní úpravou i dosavadní rozhodovací praxí Nejvyššího soudu (např. s již shora zmiňovaným rozsudkem Nejvyššího soudu ze dne 31. 1. 2007 sp. zn. 30 Cdo 3577/2006).

V ostatních případech soudy vycházejí výlučně z české právní úpravy zájezdu (resp. cestovní smlouvy). Z toho vyplývá, že české soudy se na evropskou judikaturu ke Směrnici odvolávají spíše ojediněle.

14.4 Občanský zákoník z roku 2012 a jeho právní prostředí – gramatický výklad a systematický výklad

14.4.1 Vymezení problému

Platná právní úprava vad zájezdu v Občanském zákoníku i kontext závazkového práva má samozřejmě zásadní význam pro interpretaci vad zájezdu. I kdyby došlo k určité návaznosti mezi cestovní smlouvou a smlouvou o zájezdu, jak uvádí důvodová zpráva k Občanskému zákoníku[280], právní prostředí Občanského zákoníku je koncepčně zcela odlišné, a to ať již jde o skutečnost definice vad jako absence určitých vlastností zájezdu, úpravu práv z vad (koncepce „vadného splnění"), rozlišení nepodstatných (§ 2537) a podstatných vad zájezdu (§ 2538), nebo úpravu odpovědnosti za porušení smluvního závazku uvedenou v § 2913. Liberační důvody nejsou v Občanském zákoníku z roku 2012 upraveny ani u nepodstatných, ani u podstatných vad zájezdu a oproti Občanskému zákoníku z roku 1964 ani u škody způsobené porušením smlouvy o zájezdu.

V této souvislosti jsem se zabýval dvěma otázkami, a to skutečností, že Občanský zákoník z roku 2012 rozlišil mezi vadami zájezdu a náhradou škody způsobenou porušením smlouvy o zájezdu. Občanský zákoník upravuje nárok z vadného splnění smlouvy, v zásadě objektivní povahy bez možnosti liberace, vedle odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti (§ 2913), která počítá s liberačními důvody z takové odpovědnosti. Je otázkou, zda vady zájezdu mají blíže k vadnému plnění smlouvy nebo k odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smlouvy? Druhou otázkou je případná použitelnost obecné úpravy vadného plnění na speciální úpravu vad zájezdu.

14.4.2 Rozlišení mezi vadami zájezdu a náhradou škody v českém právu

Jak jsem uvedl výše, Směrnice nerozlišuje mezi vadami zájezdu a škodou způsobenou porušením smlouvy o zájezdu.

Občanský zákoník se při implementaci Směrnice přizpůsobuje české terminologii odpovědnosti za vady a náhrady škody a rozlišuje mezi odpovědností za vady zájezdu (§ 2537 – 2540 Občanského zákoníku) a odpovědností za škodu způsobenou v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu (§ 2542- 2544 Občanského zákoníku).

Občanský zákoník se při definování vad zájezdu neodvolává přímo na porušení smlouvy o zájezdu. Používá spíše konstrukci chybějící vlastnosti zájezdu (služby): „*nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo, které důvodně očekával*" (§ 2537), „*vyskytnou – li se po odjezdu podstatné vady zájezdu* (§ 2538)", „*má-li zájezd vadu* (§ 2540)". O odpovědnosti za porušení povinnosti ze smlouvy se dočteme až v § 2542 Občanského zákoníku, který je však

[280] Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku (k § 2505 až 2512 tehdejšího návrhu) uvedla, že navržená úprava přejímá s formulačními a systematickými úpravami ustanovení o odstoupení od smlouvy a o vadách zájezdu z platného občanského zákoníku.

systematicky podřazen pod náhradu škody a týká se spíše principu odpovědnosti pořadatele zájezdu za poskytnutí služeb subdodavateli.

Jelikož české právo pracuje s odlišením odpovědnosti za vady a odpovědností za škodu způsobenou porušením smlouvy, vyskytují se při interpretaci Směrnice i českého zákona některé výkladové otázky a nejasnosti.

Systematické uspořádání vad zájezdu a náhrady škody ze zájezdu v Občanském zákoníku není vyhovující, protože některé instituty, které by se měly aplikovat jak na vady, tak na náhradu škody, jsou uvedeny pod rubrikou „náhrada škody" (§ 2542). To je způsobeno tím, že odpovědnost Směrnice je kompromisním řešením mezi odpovědností za vady a odpovědností za škodu, se kterým se jednotlivé právní řády musí vypořádat s ohledem na specifika svých právních řádů. To může být matoucí. Například zásada, že zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu odpovídá pořadatel souhrnně za všechny své subdodavatele (§ 2542), je systematicky uvedena pod nadpisem „náhrada škody", ale zajisté je nutné ji vztáhnout i na vady zájezdu. Domnívám se, že vhodnější by bylo podřadit odpovědnost pořadatele za své subdodavatele do části s nadpisem „společné ustanovení" (§ 2548 Občanského zákoníku).

14.5 Obecná úprava vadného plnění v Občanském zákoníku

Volba názvu „vady zájezdu" nás navádí na myšlenku, že vady zájezdu jsou součástí „práv z vad" (dříve odpovědnosti za vady). Lze tedy nalézt odpověď ohledně aplikace liberační důvodů na vady zájezdu v obecné části vadného plnění?

Pokud jde o obecnou část závazku, práva z vadného plnění jsou součástí problematiky zániku závazku (část čtvrtá, díl 7 Občanského zákoníku), a to zániku závazku splněním (díl 7 oddíl 1 Občanského zákoníku). Osnova Občanského zákoníku k vadám uvedla, že „v rámci institutu splnění budou rovněž upraveny následky a) vad plnění; b) prodlení s plněním".[281]

Vymezení vad jako chybějící vlastnosti zájezdu ve Směrnici nenalezneme. Vady zájezdu v českém právu jsou vymezeny jako absence určitých vlastností zájezdu (pořadatelem zájezdu prezentovaných v nabídce či jeho ujištění, obvykle očekávaných vlastností). To lze srovnat s absencí vlastností věci pro případ vadného plnění (§ 1916 Občanského zákoníku *„dlužník plní vadně, zejména poskytne-li předmět plnění, který nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti"*). Tímto prizmatem tedy vady zájezdu nejsou primárně vnímány jako následek porušení smluvní povinnosti.

Obecná ustanovení o vadném plnění (resp. splnění) neobsahují liberační důvody. Z toho dovozuji, že obecná úprava vad v Občanském zákoníku má v českém právu povahu objektivní odpovědnosti bez možnosti liberace.

14.5.1 Opuštění pojmosloví „odpovědnost za vady" a koncepce odpovědnosti za řádné splnění

Dřívější právní terminologie používala pojem „práva z odpovědnosti za vady". S pojmem odpovědnosti oproti předchozí úpravě pracuje zákonodárce odlišně. Vychází z toho, že dlužník neodpovídá za vady, ale naopak za řádné plnění. Odpovědnost se více blíží koncepci součásti primární povinnosti (splnit dluh). Ve všech ustanoveních § 1914 až 1925 se tedy používá pojmu „práva z vadného plnění" namísto „odpovědnosti za vady", a to ve významu právních následků, které nastupují v případě „vadného splnění".

[281] Principy a východiska nového kodexu soukromého práva, K. Eliáš, M. Zuklínová, Linde, Praha, 2001.

Občanský zákoník vychází z pojetí, že osoba, která má podle práva povinnost, odpovídá především za řádné splnění této povinnosti, nikoliv za její porušení. Proto výrazy „odpovědnost“ nebo „odpovídá“ šetří. Vzhledem k tomu se i v návrhu těchto ustanovení zohledňuje, že dlužník odpovídá hlavně za to, že plní bez vad. Plní–li dlužník vadně, vznikají mu práva z vadného plnění povinnosti a věřiteli vznikají tomu odpovídající oprávnění.[282] Komentář k občanskému zákoníku upřesňuje, že § 1914 odst. 2 občanského zákoníku na rozdíl od prvního odstavce neobsahuje vymezení znaků vadného plnění, nýbrž jeho následky.[283] Občanský zákoník vychází z koncepce splnění, jak bylo upraveno v obchodním zákoníku (§ 324 a násl. obchodního zákoníku).[284]

Následkem vadného splnění je zánik závazku v jeho původním obsahu a nástup práv z vadného plnění. Obsah závazku se mění způsobem, který odpovídá právům věřitele vzniklým z vadného plnění. Zaniká poté až právě jejich uspokojením (takovou úpravu obsahoval výslovně § 324 odst. 2 ObchZ).[285]

14.5.2 Koncepce řádného a vadného splnění

Občanský zákoník z roku 2012 vymezil problematiku vadného plnění jinak než Občanský zákoník z roku 1964. Ustanovení § 1914 odst. 2 Občanského zákoníku hovoří výslovně o „vadném splnění“, ačkoliv v české právní tradici není tato koncepce obvyklá.

Práva z vadného plnění nastupují, je-li splněno vadně [286].

Znění § 1914 odst. 2 Občanského zákoníku a tam užité slovní spojení „splněno vadně“ je proto třeba vykládat v širším kontextu celé úpravy splnění tak, že jsou jím zahrnuty pouze ty případy splnění, kdy věřitel plnění s vadami přijal.[287] Autor komentáře příslušného ustanovení Občanskému zákoníku uvádí, že nezbytným znakem „vadného splnění“ je přijetí plnění věřitelem.

Je–li plněno vadně, nemá věřitel obecně povinnost plnění přijmout[288]. Povinnost přijetí plnění se zásadně vztahuje jedině na plnění řádné. Mezi obecná ustanovení o splnění bylo zařazeno ustanovení § 1910, podle něhož žádná strana závazkového vztahu nemůže být při splnění (soluci) proti své vůli nucena odchýlit se od stanoveného či sjednaného předmětu, místa, času nebo způsobu plnění.[289] Věřitel má tedy možnost buď vadné plnění odmítnout, nebo ho přijmout s vadami. V druhém případě hovoříme o vadném splnění.

Vadné splnění představuje jeden z typů porušení smlouvy. V některých koncepcích bývá charakterizován jako situace tzv. pozitivního porušení smlouvy, kdy smlouva není porušena nečinností dlužníka, ale naopak jeho nenáležitou činností, která ovšem neodpovídá požadavkům, které vyplývají z obsahu závazku. Jde o takový případ, kdy dlužník sice věřiteli určité plnění

[282] Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku, str. 1036.
[283] Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014, str. 875.
[284] Zákon č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
[285] Komentář k Občanskému zákoníku, str. 877
[286] Je –li splněno vadně, má příjemce práva z vadného plnění. (§ 1914 odst. 2 Občanského zákoníku)
[287] Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014, str. 875.
[288] Proti své vůli nemůže být věřitel nucen, aby přijal něco jiného, než co přísluší k jeho pohledávce, a dlužník nemůže být nucen, aby poskytl něco jiného, než co je dlužen. Totéž platí o místě, čase a způsobu splnění.
[289] Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku, str. 1035.

nabídne a věřitel je přijme, nicméně toto plnění nemá znaky plnění bezvadného. Vadné splnění předpokládá, že věřitel (zákazník) vadné plnění přijme.[290]

Vadné splnění se vyznačuje následujícími charakteristikami i) dluhovaná povinnost je stále splnitelná (nejde o nemožnost plnění), ii) čas plnění již uplynul, nicméně dlužník není v prodlení (neboť odevzdal předmět plnění věřiteli, byť s vadami), iii) jde o situaci, kdy věřitel přijal plnění (kdyby je odmítl, šlo by o prodlení), ale závazek prozatím nemohl bez dalšího splněním zaniknout, neboť nešlo o řádné plnění.

Nástupem účinků „vadného splnění" ve smyslu § 1914 odst. 2 dochází k zásadní transformaci závazku, jeho výrazné přeměně, kdy práva a povinnosti stran již nekorespondují s primárně sjednaným obsahem závazku, nýbrž odpovídají režimu práv vadného plnění (tradičně známému jako „odpovědnost za vady"). Tato změna se výrazně dotýká i pozice věřitele a některá jeho práva omezuje. Proto není namístě zastávat koncepci, že by k této radikální proměně mělo docházet ze zákona, i bez jakéhokoliv projevu vůle věřitele, jen jednostranným jednáním dlužníka.[291]

14.5.3 Vady zájezdu jako součást odpovědnosti za porušení závazku podle § 2913 Občanského zákoníku? Možný základ pro dovození liberačních důvodů u vad zájezdu?

Občanský zákoník z roku 2012 poprvé upravil odpovědnost za porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 2913 Občanského zákoníku.[292] Odpovědnost za porušení smlouvy je odpovědností objektivní, bez ohledu na zavinění (jako u práv z vad), ovšem s možností liberace (odst. druhý).[293]

Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.[294] Liberační důvody jsou upraveny v § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí. Odpovědnost za porušení smlouvy je odpovědností objektivní, bez ohledu na zavinění (jako u práv z vad), ovšem s možností liberace. Aby byl dlužník povinen k náhradě újmy, musejí být splněny následující předpoklady: porušení smluvní povinnosti, vznik újmy a příčinná souvislost mezi nimi. Na svoji obranu může dlužník uvádět liberační důvody. Zavinění je k založení povinnosti irelevantní (ledaže by si je strany sjednaly jako nutný předpoklad).[295] Domnívám se, že tato konstrukce je bližší záměru Směrnice. Směrnice terminologicky hovoří o odškodnění důsledků neplnění smlouvy nebo nesprávného plnění

[290] Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014, str. 875.
[291] Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014, str. 844.
[292] Odst. 1) Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
[293] Aby byl dlužník povinen k náhradě újmy, musejí být splněny následující předpoklady: porušení smluvní povinnosti, vznik újmy a příčinná souvislost mezi nimi. Na svoji obranu může dlužník uvádět liberační důvody. Zavinění je k založení povinnosti irelevantní (ledaže by si je strany sjednaly jako nutný předpoklad. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014), 1. vydání, 2014, s. 1566 – 1577.
[294] § 2913 odst. 1 Občanského zákoníku.
[295] Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014), 1. vydání, 2014, s. 1566 – 1577.

smlouvy. I u vad zájezdu v českém právu jde primárně o porušení smlouvy. Jedná se rovněž o objektivní odpovědnost bez ohledu na zavinění (jako u práv z vad), ovšem s možností liberace z odpovědnosti (která v českém právu u vad obecně ani u vad zájezdu neexistuje, jak jsem uvedl výše).

Ačkoliv je vadné plnění v podstatě jedním z projevů porušení smlouvy, ze které může vzniknout škoda, je zásadní otázkou, zda lze na vady zájezdu (a vadné plnění obecně) vztahovat ustanovení o odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti nadto, pokud má zájezd specifickou úpravu škody, která na § 2913 neodkazuje? Zde se vracíme k otázce, zda úmyslem českého zákonodárce bylo poskytnout zvýšenou právní ochranu spotřebiteli nad rámec Směrnice, která spočívá v minimálním harmonizačním standardu, či nikoliv. Na tuto otázku však, přes výše uvedený rozbor, není možné jednoznačně odpovědět.

Aplikací odpovědnosti za porušení smlouvy podle § 2913 na všechny následky porušení smlouvy o zájezdu by bylo lze pokrýt všechny následky porušení smlouvy o zájezdu, tedy jak škody způsobené porušením smlouvy, tak vady zájezdu. Akceptováním výkladu, že vady zájezdu jsou v podstatě jedním z následků porušení smlouvy a že i na vady zájezdu je nutné aplikovat odpovědnost za porušení smlouvy podle § 2913, by bylo možné dovodit existenci liberačních důvodů i u vad zájezdu. Proti tomu sice hovoří systematický výklad a rozdělení vad zájezdu a škod vzniklých porušením smlouvy a definice vad zájezdu jako absence vlastnosti (oproti odpovědnosti za porušení smlouvy podle Občanského zákoníku z roku 1964), ale z hlediska účelu Směrnice je takový názor akceptovatelný.

14.6 Vztah obecné části Občanského zákoníku ohledně vadného plnění a speciální části Občanského zákoníku o vadách zájezdu a její použitelnost na vady zájezdu

14.6.1 Úvod

V této části vymezím vztah zvláštní části úpravy vad zájezdu a obecné úpravy vadného plnění v Občanském zákoníku a posoudím možnost subsidiárního použití obecné části vad na vady zájezdu.

Vady zájezdu (upravené v § 2537 - § 2540 Občanského zákoníku) jsou vůči obecné části práv z vadného plnění v Občanském zákoníku (upravené v § 1914 - § 1925) ve vztahu speciality. Podle zásady „*lex specialis derogat generali*“ má zvláštní úprava přednost před úpravou obecnější.

Právní úprava zájezdu řeší komplexně v zásadě všechny předvídatelné právní situace v oblasti cestovního ruchu a vztah zákazníka a pořadatele zájezdu před odjezdem na zájezd a po odjezdu na zájezd. V úpravě zájezdu nalezneme pravidla pro vznik závazku (uzavření smlouvy, informační povinnosti apod.), změny závazku (změna smlouvy o zájezdu, změna ceny, změna v osobě zákazníka), možnosti ukončení smlouvy (storno smlouvy, včetně odstupného; ve Směrnici nadto úpravu liberačních důvodů apod.), důsledky neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy o zájezdu, včetně vadného plnění.

S podporou judikatury k Občanskému zákoníku z roku 1964 lze uvést, že úprava smlouvy o zájezdu je komplexní a úplná a má speciální povahu vůči obecným ustanovením občanského zákoníku o závazkových vztazích.[296] Pouze na řešení otázek, které zvláštní část neupravuje, se

[296] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 11.12. 2013, sp. zn. 33 Cdo 3661/2013. *„Je zcela evidentní, že zájezd není zbožím v právním slova smyslu (ani movitou věcí), nýbrž službou a že oba právní instituty upravují dva různé závazkové vztahy se dvěma rozdílnými předměty, jejichž zvláštní charakter vyžaduje speciální úpravu práv a povinností účastníků takového vztahu. Již z toho důvodu nelze na posouzení nároků z titulu odpovědnosti cestovní kanceláře za porušení cestovní smlouvy použít úpravu o prodeji zboží v obchodě,*

subsidiárně použijí obecná ustanovení Občanského zákoníku o vadném plnění.[297] V mnoha aspektech nelze obecnou část vad použít ani subsidiárně, natolik jsou vady zájezdu odlišné od vad věcí. Z ustanovení obecné části, které by doplňovaly speciální úpravu, lze zmínit snad jen § 1915 Občanského zákoníku o střední jakosti plnění.

14.6.2 Důvody pro přijetí speciální úpravy vad zájezdu

Proč má tedy zájezd speciální úpravu vad? Proč vznikla potřeba upravit speciálně ochranu zákazníka na evropské úrovni?

14.6.3 Specifika služeb cestovního ruchu

Nutnost vytvořit speciální ochranu zákazníkům cestovních kanceláří vyplynula právě ze zcela specifické povahy služeb cestovního ruchu. Obecný režim práv z vad se na vady zájezdu nehodil, jak bude podrobněji rozvedeno dále v této práci.

Jedním ze základních důvodů pro přijetí právní ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu byla potřeba reagovat na některá specifika a rizika služeb masového cestovního ruchu. Podle definice WTO[298] je cestovním ruchem *„činnost lidí spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.“*[299]

Charakteristickým rysem služeb cestovního ruchu je to, že jsou nehmotné a jsou poskytovány zpravidla na vzdáleném místě, v zahraničí, tedy daleko od bydliště zákazníků[300]. Vyskytnou-li se problémy po odjezdu na zahraniční zájezd, zákazník se ocitá v cizím prostředí, ve kterém se nemusí orientovat a hrozí, že pokud nebude zájezd dostatečně zajištěn, může se ocitnout v cizí zemi bez pomoci a bez prostředků na návrat domů (repatriaci).

Zájezdy jsou sestavovány se značným časovým předstihem od doby jejich poskytnutí. Do té doby se může vyskytnout mnoho událostí na straně cestovní kanceláře, případně z důvodů vyšší moci (např. přírodní katastrofy, politická situace aj.), které znemožní provést zájezd v původní kvalitě. Zákazníkovi též hrozí, že se nebude moci zájezdu nakonec zúčastnit (nemoc, rodinné důvody aj.).

Sestavování služeb do zájezdů provádějí organizátoři zájezdu (cestovní kanceláře). Ve většině případů organizátoři zájezdu neposkytují služby cestovního ruchu přímo, ale prostřednictvím subdodavatelů. Jedná se o různé poskytovatele služeb (dopravci, hoteliéři, provozovatelé stravovacích zařízení, průvodci, překladatelé apod.), které cestovní kancelář vyhledává a vstupuje s nimi do obchodně-právních vztahů. V jiných případech je naopak cestovní kancelář

---

jak nesprávně učinil v dané věci odvolací soud. Účelem obou úprav (a transformovaných směrnic) bylo zavést do právního řádu České republiky (respektive sjednotit v právních řádech členských států Evropské unie) dva zcela odlišné, samostatně stojící smluvní typy. Zatímco úprava prodeje zboží v obchodě má oproti obecné úpravě kupní smlouvy doplňující i speciální povahu (je zvláštním typem kupní smlouvy), vůči cestovní smlouvě žádný takový vztah nemá.“

[297] *„Je-li plněno vadně, vznikají z toho věřiteli práva a dlužníkovi povinnosti. Se zřetelem k tomu se navrhuje upravit jednak následky vadného plnění speciálně u jednotlivých smluvních typů, ať již jde o plnění úplatné (např. u koupě nebo díla), nebo bezúplatné (u darování), jednak obecně – pro případy jinak zvlášť neřešené – v obecných ustanoveních o závazkovém právu.“* Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku.

[298] World Tourism Organisation. Světová organizace cestovního ruchu. Vládní organizace se statusem OSN, založená 1. 11. 1974 sdružující 115 řádných členů na úrovni vlád, převzato z Pásková M., Zelenka J., Cestovní ruch, Výkladový slovník, Ministerstvo po místní rozvoj, 2002, str. 359.

[299] Čertík M. a kol, Cestovní ruch, vývoj organizace a řízení, Off, s.r.o.- Barman, Praha, Vydání první, 2001, str. 15

[300] Kol. autorů, Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur, Mag consulting, s.r.o., 2000, str. 20

přímým poskytovatelem služeb (např. zajišťuje vlastní dopravu). Tyto komplikované právní vztahy mohou být pro zákazníka netransparentní.

Organizování zájezdů vyžaduje sofistikovanou a složitou organizaci a přípravu, neboť kombinuje různorodé služby, které jsou poskytovány na různých místech a různými poskytovateli služeb. Se zvyšujícím se počtem poskytovatelů jednotlivých služeb i s ohledem na vysokou organizovanost zájezdů roste riziko, že některá z těchto služeb nebude řádně poskytnuta. Požadavky zákazníků jsou přitom náročnější. I když cestovní kancelář dbá zvýšené pozornosti výběru poskytovatelů služeb, může dojít k vadnému plnění.

Zájezd je kombinací jednotlivých služeb, které se samy o sobě řídí různými právními režimy (např. ubytování, doprava, stravování). Zákazník si většinou kupuje celý zájezd a nikoliv jednotlivé služby. Nemusí být vždy jasné, v jakém právním postavení se zákazník nachází a jaká má práva.

Zákazník vynakládá na zakoupení zájezdu značné finanční prostředky. Výše ceny je ovlivněna zejména vzdáleností místa zájezdu (destinací) a kvalitou zajišťovaných služeb. Zákazníkovi hrozí, že o tyto finanční prostředky přijde v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo se cestovní kancelář dostane do úpadku. Není-li cestovní kancelář pojištěna proti úpadku, může se stát, že zákazník po zahájení zájezdu bude muset vynaložit další prostředky na repatriaci.

Výše uvedené skutečnosti vymezují podmínky a specifika služeb na trhu cestovního ruchu. Z těchto specifik vyplývají možná právní rizika. Jedním z účelů legislativy, resp. cestovní smlouvy, je tato specifika a rizika reflektovat a upravit vzájemné vztahy zákazníků a cestovních kanceláří tak, aby byla rizika rovnoměrně rozložena. Směrnice se tedy nezaměřuje pouze na ochranu spotřebitele, ale zároveň chrání i cestovní kancelář před zvýšeným podnikatelským rizikem vyplývajícím z uzavřené cestovní smlouvy.[301]

14.6.4 Důraz na bezpečí zákazníka

Cestovní ruch je obchodem s prožitky, požitky, dobrým dojmem z dovolené a v zásadě „zážitky“, tedy nehmotnými statky. Klienti však nesvěřují cestovním kancelářím jen své finanční prostředky, v podobě ceny zájezdu, o které mohou přijít, pokud je zájezd vadný. Svěřují jim i svůj cestovní majetek, a zejména svou bezpečnost, zdraví a život.

Proto se v právní úpravě zájezdu hovoří více o povinnosti pomoci v nesnázích, ochraně zdraví a bezpečí zákazníků, pomoci v nouzi, případně povinnosti pořadatele zajistit návrat zákazníka domů než o skrytých a zjevných vadách, odstranitelných a neodstranitelných vadách, což je doménou práv z vad u věcí.

Aspekt zajištění bezpečnosti zákazníka lze sledovat i u smlouvy o přepravě – „*dopravce se při přepravě postará o bezpečnost a pohodlí cestujícího*“(§ 2551 Občanského zákoníku).

14.6.5 Služby versus věci

Vadné plnění v obecné části Občanského zákoníku počítá zejména s vadami věcí.[302] Zájezd není zbožím v právním slova smyslu ani movitou věcí, nýbrž službou.[303] Na služby přitom v obecné

[301] Takto pojímá problematiku cestovní smlouvy německý autor Eckert H.-W., Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu, 2. vydání, český překlad, knižně nevydáno.

[302] Tomu se podřizuje i koncepce vadného plnění a tomu odpovídá i klasifikace nároků vad na vady zjevné a skryté. Zájezd nemůže mít skryté vady. To je dáno nehmotnou povahou plnění – služeb cestovního ruchu. Z toho vyplývá, že vada služby bude mít povahu „zjevné“ vady (nápadná vada zřejmá již při

části Občanského zákoníku ohledně vadného plnění není zvláště pamatováno. Služby cestovního ruchu se vyznačují některými zvláštnostmi a z toho vyplývajícími riziky pro spotřebitele, které je nutné právně ošetřit speciální a konkretizovanou právní úpravou.

Zde níže popíšu několik distinkcí mezi vadným plněním podle obecné části Občanského zákoníku a mezi vadami zájezdu.

a) Odlišnost č. 1 - koncentrace vad do jednoho okamžiku - předání věci

Pro vady věcí je zásadní právní okamžik předání věci. K tomuto okamžiku musí mít věcné plnění sjednané vlastnosti a jakost. Existence vady věci se „koncentrují" do jediného okamžiku, a to předání věci (kupujícímu, objednateli). Služba cestovního ruchu může být postižena vadou kdykoliv v průběhu zájezdu, v průběhu poskytování příslušné služby. Není „koncentrována" do okamžiku odjezdu na zájezd. U zájezdu tedy nelze o předání zájezdu hovořit. Zájezd nemá, z hlediska vad, jeden „koncentrovaný" okamžik, jakým je u věci okamžik jejího předání mezi prodávajícím a kupujícím. Zájezd je poskytován (a konzumován spotřebitelem) průběžně, nikoliv jednorázově, proto i soulad služeb zákazník kontroluje v průběhu zájezdu, tak jak jednotlivé služby přicházejí, nemá možnost je prohlédnout jednorázově. Ani zahájení zájezdu nelze přirovnat k předání věci, se kterým by bylo možno spojovat účinky srovnatelné s předáním věci.

b) Odlišnost č. 2 – u vad zájezdu nerozlišujeme mezi právy z vad a zárukou

Rovněž rozlišování (i) práv z vadného plnění (dříve odpovědnost za vady), které předpokládá bezvadné plnění ke dni předání věci a (ii) záruky, která přepokládá, že si plnění uchová určité vlastnosti během záruční doby, počínající od předání věci, není na služby cestovního ruchu použitelné s ohledem na jejich povahu.

U zájezdu není vhodné mluvit o záruce jakosti a nelze na ni ani uplatnit právní úpravu záruky ve smyslu ustanovení § 1919 občanského zákoníku. Záruka se použije spíše na hmotné statky, nikoliv na služby. Záruka je slibem, že předaný předmět nejenže určité vlastnosti a způsobilost k užití má, ale že si je po určitou dobu udrží v budoucí době (záruční doba).[304] S ohledem na omezený čas trvání zájezdu pak ztrácí smysl, aby záruka byla poskytována na několik měsíců nebo let po skončení zájezdu, když postačí, aby zájezd měl zaručené vlastnosti po dobu trvání zájezdu (což bude v řádu dnů nebo týdnů).

Vady zájezdu se nemohou projevit po skončení zájezdu, protože zájezd končí poskytnutím poslední služby zájezdu, resp. zajištěním návratu spotřebitelů domů. To nic nemění na skutečnosti, že vady, které se vyskytly (to je přesnější označení než „projevily") v průběhu zájezdu, je možné vytknout ve lhůtě jednoho měsíce po skončení zájezdu. Lhůtu k vytknutí vad však nelze spojovat se záruční dobou ve smyslu § 1919 občanského zákoníku.

Ačkoliv pořadatel zájezdu může garantovat určité vlastnosti plnění nad rámec své odpovědnosti, bude se jednat o tzv. „přislíbené" nebo „vymíněné " vlastnosti, které ale se zárukou podle § 1919 nemají nic společného.

---

uzavírání smlouvy podle § 1917 Občanského zákoníku). Zájezd, jako službu, si zákazník zpravidla nemůže předem (při zahájení zájezdu) prohlédnout, nemůže ani zkontrolovat dopravní prostředky nebo ubytovací zařízení, protože tyto se nachází v cizí zemi.

[303] K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 195

[304] Velké komentáře, Občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání, 2014, str. 896.

c) Odlišnost č. 3 – kvalifikace vad věcí

U zájezdu se neaplikuje ani odpovědnost za skryté a zjevné vady, či ustanovení o odstranitelných nebo neodstranitelných vadách, protože toto je u služeb vyloučeno.

d) Odlišnost č. 4 – koncepce vadného splnění v kontextu zájezdu

Je otázkou, jak je konstrukce „vadného splnění", která stojí na zásadě, že dlužník může primárně odmítnout plnění, která neodpovídají smlouvě, aplikovatelná v kontextu cestovního ruchu. Z obecné části úpravy práv z vadného plnění lze dovodit, že práva z vad jsou založeny na objektivní odpovědnosti (odpovědnost za výsledek). Postačí, když se vada vyskytne, není třeba zkoumat zavinění dlužníka. Aby nastoupil režim práv z vad při vadném splnění, je nutné, aby věřitel vědomě přijal plnění s vadami. To předpokládá, že má svobodnou volbu mezi přijetím a odmítnutím plnění s vadami (zpravidla zda převezme nějakou věc). U zájezdu je svobodná volba zákazníka přijmout či nepřijmout plnění snížena, protože zákazník může plnění zkontrolovat zpravidla až v destinaci zájezdu, navíc se nachází v cizí zemi a je spíše odkázán na pořadatele zájezdu, kde ho ubytuje a jaké mu poskytne služby. Pokud je v místě například pouze jeden hotel a není možné se přesunout do jiného, tato volba prakticky zaniká a zákazník je vnějšími okolnostmi donucen plnění přijmout, byť krátkodobě, než se vyřeší náhradní služba. Proto se celková koncepce vadného splnění na vady zájezdu nehodí.

14.6.6 Závěr ke koncepci vad zájezdu a k existenci liberačních důvodů v českém právu

Pro posouzení koncepce vad zájezdu a existenci zájezdu v českém právu jsem přezkoumal právní úpravu Směrnice, Občanského zákoníku z roku 1964 a konečně i platnou právní úpravu v Občanském zákoníku z roku 2012.

Směrnice právně nekvalifikuje důsledky porušení nebo neplnění smlouvy o zájezdu. Směrnice zakládá ochranu zákazníka cestovní kanceláře na konceptu *sui generis*, který je obtížné podřadit pod jednoznačnou kategorii právních institutů vad či škod, jak je vnímá české právo. Právní úprava „vad zájezdu" tedy není termínem Směrnice, ale jedná se o adaptovaný koncept českého práva. Povaha nároků z porušení smlouvy ve Směrnici má smíšenou povahu, kdy obsahuje jak prvky objektivní, tak subjektivní odpovědnosti. Z pohledu Směrnice jsou podstatné zejména nároky vedoucí k nápravě důsledků neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy (o zájezdu).

Směrnice upravuje liberační důvody z odpovědnosti pořadatele zájezdu, a to spoluúčast zákazníka, jednání třetí osoby nebo zásah vyšší moci. Směrnice vztahuje výjimky z odpovědnosti za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy o zájezdu na všechny případy neplnění smlouvy, bez ohledu na jejich právní kvalifikaci.

Je však třeba rozlišovat, zda se jedná o nepodstatné porušení smlouvy, jehož režim je upraven v článku 5 odst. 2 Směrnice. Na případy nepodstatného porušení smlouvy lze aplikovat liberační důvody. V případě podstatného porušení smlouvy, který je upraven v článku 4 odst. 7 Směrnice, je třeba posuzovat věc s ohledem na konkrétní okolnosti případu. Pokud jde o povinnost pořadatele zájezdu zajistit bezplatnou repatriaci zákazníka domů, pořadatel se této povinnosti nemůže zbavit odkazem na liberační důvody (zejména vyšší moc), protože převládá zájem na zajištění bezpečnosti zákazníka a jeho návratu domů.

Podle mého názoru je odpovědnost za škody (vady) způsobené nesprávným plněním smlouvy ve smyslu Směrnice objektivní odpovědností za škodu s možností liberace pro případ výskytu nepodstatných vad zájezdu a bez možnosti liberace pro případ podstatných vad zájezdu, zejména pokud jde o povinnost zajistit repatriaci zákazníka domů.

Obecná odpovědnost za vady podle Občanského zákoníku z roku 1964 (§ 499) byla odpovědností objektivní, jež vzniká bez ohledu na zavinění, a to již pouhou skutečností, že plnění vykazuje vady.[305] Liberační důvody z odpovědnosti za vadné plnění nebyly v Občanském zákoníku z roku 1964 upraveny. Vzhledem k výše uvedenému by bylo možno dojít k názoru, že odpovědnost za „vady zájezdu" v § 852k Občanského zákoníku z roku 1964 byla objektivní odpovědností bez možnosti liberace.

Směrnice o souborných službách je minimálním harmonizačním standardem. Neexistenci liberačních důvodů u vad zájezdu v českém právu lze tímto pohledem označit za snahu zákonodárce přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele. To hovoří proti připuštění liberačních důvodů v českém právu. Pro spotřebitele je totiž výhodnější, a v tomto ohledu je ochrana spotřebitele přísnější, pokud spotřebiteli odpovídá pořadatel zájezdu za porušení smlouvy objektivně, aniž by se mohl své odpovědnosti zbavit odkazem na liberační důvody.

Problematika vadného plnění zájezdu je natolik specifická, že má speciální právní úpravu vad. Obecná část vadného splnění prakticky není subsidiárně použitelná na vady zájezdu, s výjimkou ustanovení o střední jakosti plnění. Obecná povinnost plnit bez vad je objektivní povahy. Pro právní důsledky také není zásadně podstatné, jaký je kauzální původ vzniku vady, ale skutečnost, že se vada vyskytla. Dlužník má zkrátka povinnost zajistit, aby plnění bylo poskytnuto bez vad. Nezáleží na tom, jak toho dosáhne. Případné zavinění či nezavinění nemá pro tyto účely význam. Dlužník nese za splnění smlouvy odpovědnost a nese i s tím spojené riziko. Ustanovení § 1908 odst. 2 zřetelně určuje, že řádně splnit dluh je dlužník povinen na vlastní náklad a nebezpečí. Obecná ustanovení o vadném plnění (resp. splnění) neobsahují liberační důvody. Z toho dovozuji, že obecná úprava vad v Občanském zákoníku má v českém právu povahu objektivní odpovědnosti bez možnosti liberace. S ohledem na specifika služeb cestovního ruchu nebude obecná úprava vadného splnění na vady zájezdu použitelná.

Aplikací odpovědnosti za porušení smlouvy podle § 2913 na všechny následky porušení smlouvy o zájezdu by bylo možno pokrýt všechny následky porušení smlouvy o zájezdu, tedy jak škody způsobené porušením smlouvy, tak vady zájezdu. Akceptováním výkladu, že vady zájezdu jsou v podstatě jedním z následků porušení smlouvy, a že i na vady zájezdu je nutné aplikovat odpovědnost za porušení smlouvy podle § 2913, by bylo možné dovodit existenci liberačních důvodů i u vad zájezdu. Z hlediska účelu Směrnice je takový názor akceptovatelný.

Při přezkoumání jednotlivých argumentů jsem dospěl k názoru, že vady zájezdu v platném českém právu spočívají na koncepci objektivní odpovědnosti bez možnosti liberace. Opírám se zejména o gramatickou metodu výkladu. Občanský zákoník u vad zájezdu i u obecné úpravy vad možnost použití liberačních důvodů nezmiňuje. Dalším argumentem je minimální harmonizační standard Směrnice. Ačkoliv Směrnice o souborných službách liberační důvody při porušení smlouvy upravuje, současně stanoví možnost členským státům přijmout přísnější ochranu spotřebitele. Vyloučení liberačních důvodů považuji za přísnější ochranu spotřebitele. Proti připuštění existence liberačních důvodů hovoří i systematika Občanského zákoníku, která vědomě rozlišuje mezi vadami zájezdu a náhradou škody způsobenou porušením smlouvy o zájezdu. Instituty vad zájezdu a náhrady škody mají přitom zcela odlišný právní režim.

Případné použití liberačních důvodů, jak je předvídá § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku v souvislosti s odpovědností za škodu způsobenou porušením právní povinnosti na vady zájezdu, tak není samozřejmé. Pokud měl toto zákonodárce v úmyslu, učinil tak podle mého názoru nepřehledně. Přesto, pokud by soudy chtěly dovodit existenci liberačních důvodů u vad zájezdu v českém právu, navrhuji následující řešení. Za použití teleologického výkladu, tedy účelu sledovaného Směrnicí, by bylo možno existenci liberačních důvodů dovodit z obecné

[305] Švestka a kol. Občanský zákoník I, II, 2. vydání, C.H. Beck 2009.

odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Zde bychom tedy zohledňovali vadné plnění jako formu porušení smlouvy, ze které může vzniknout škoda. Podle mého názoru však nelze připustit existenci liberačních důvodů v případě podstatných vad zájezdu, zejména u povinnosti pořadatele zájezdu zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo ve smyslu ustanovení § 2538 Občanského zákoníku. Toto opatření posuzuji sice jako součást nároku z podstatných vad, nicméně se zcela specifickým a „ochranným prvkem“, který musí být zachován, i kdybychom jinak u ostatních nároků liberační důvody dovodili. Z hlediska účelu Směrnice je takový názor akceptovatelný.

XV. REVIZE SMĚRNICE O SOUBORNÝCH SLUŽBÁCH Z ROKU 1990

Směrnice o souborných službách je součástí tzv. spotřebitelského *acquis* jež tvořilo osm směrnic upravujících ochranu spotřebitele a jež podléhají přezkumu a revizi. Přezkum spotřebitelského *acquis* byl zahájen EU již v roce 2004. Proces přezkumu byl naznačen ve sdělení pod názvem Evropské smluvní právo a přezkum *acquis*: cesta vpřed, kterým bylo navázáno na Akční plán z roku 2003. Ideálním cílem revize spotřebitelského *acquis* je stav, kdy nebude záležet na tom, ve kterém členském státě EU se spotřebitel nachází, protože jeho základní práva jsou v kterémkoliv členském státě stejná.[306] V rámci přezkumu spotřebitelského *acquis* dochází k příklonu k principu maximální (úplné) harmonizace, což znamená, že členské státy nebudou moci ponechat či přijmout přísnější vnitrostátní právní úpravu.[307] V EU probíhá debata o revizi spotřebitelského *acquis* s cílem dosažení skutečně spotřebitelského vnitřního trhu, na němž je nastolena správná rovnováha mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků při současném zajištění dodržování zásady subsidiarity. Směrnice s ustanovením o minimální harmonizaci spočívají v tom, že členské státy mohou ponechat v platnosti nebo přijmout přísnější pravidla na ochranu spotřebitele. Pokud státy této možnosti využijí, způsobuje to roztříštěnost regulačního rámce v celém Společenství, zvýšení nákladů na dosažení souladu v jednotlivých státech pro podnikatele, neochotu podnikatelů prodávat služby přes hranice, čímž se snižuje přínos pro spotřebitele.[308] Případné rozdíly v transpozici Směrnice však mohou mít vliv na přeshraniční prodej zájezdů v Evropské unii, neboť podnikatelé jsou nuceni upravovat své obchodní podmínky v každém jednotlivém státě zvlášť, což může být důvod, proč neobchodují přes hranice.[309]

Směrnice EU o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy pochází z roku 1990, kdy byl nejběžnějším typem dovolené dvoutýdenní zájezd zarezervovaný přes cestovní kancelář na základě katalogu. Po devíti letech od přijetí Směrnice bylo provedeno hodnocení transpozice Směrnice v členských státech. O tom byla vydána „Zpráva o implementaci směrnice Rady č. 90/314/EHS o komplexních zájezdech v národním právu členských států ES".[310] Zpráva pojednává o opatřeních, která jednotlivé členské státy přijaly za účelem transpozice Směrnice, dále identifikuje hlavní problémy transpozice Směrnice a nastiňuje témata k diskuzi pro zlepšení fungování Směrnice (část I a příloha I zprávy). Zvláštní pozornost je věnována článku 7 Směrnice, tedy otázce záruk vrácení vložených finančních prostředků a nákladů na návrat spotřebitele pro případ úpadku cestovní kanceláře (část II a příloha II zprávy).

Za více než dvacet let cestovní ruch zaznamenal proměnu, zejména pokud jde o využití rezervací služeb přes internet, zvýšení podílu spotřebitelů na sestavování služeb, vznik tzv. nízkonákladových leteckých společností, které zlevnily ceny letenek apod. Katalogy cestovních kanceláří, které byly základním dokumentem pro nabídku zájezdů a informace pro spotřebitele, nahradily do značné míry informace zveřejňované na webových portálech cestovních kanceláří. Jelikož Směrnice poskytovala primárně ochranu informacím uvedeným v katalogu, bylo nutno

[306] Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014). 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 935.
[307] Luboš Tichý, Tomáš Večl, Vývoj evropského spotřebitelského práva, k návrhu směrnice o právech spotřebitele, publikace Centra právní komparatistiky PRFUK, Praha 2009, str. 80.
[308] V souvislosti se směrnicí o právech spotřebitelů. Preambule Směrnice Evropského Parlamentu a Rady o právech spotřebitelů, návrh, důvodová zpráva. Luboš Tichý, Tomáš Večl, Vývoj evropského spotřebitelského práva, k návrhu směrnice o právech spotřebitele, publikace Centra právní komparatistiky PRFUK, Praha 2009, str. 114.
[309] Luboš Tichý, Tomáš Večl, Vývoj evropského spotřebitelského práva, k návrhu směrnice o právech spotřebitele, publikace Centra právní komparatistiky PRFUK, Praha 2009, str. 99.
[310] Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. SEC (1999) 1800 final.

reflektovat i informace zveřejňované na internetových portálech cestovních kanceláří, které se staly významným, ne-li převažujícím zdrojem informací o zájezdech.

Tyto změny na trhu cestovních služeb vyvolaly debatu o zásadní revizi ochrany spotřebitele na základě Směrnice a vyústily v návrh nové směrnice. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25.11. 2015 o souborných službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS byla přijata dne 25.11. 2015.

Směrnice 2015/2302 byla přijata metodou maximální harmonizace. Členské státy nejsou oprávněny ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany cestujícího. Členské státy jsou povinny přijmout a zveřejnit správní a právní předpisy pro dosažení souladu s touto směrnicí do 1.1. 2018 a tyto předpisy použít od 1.7. 2018. S účinností od 1.7. 2018 se zrušuje směrnice 90/314/EHS.

Není účelem této práce detailně popisovat novou úpravu podle Směrnice 2015/2302, která mění některé základní principy (rozšíření rozsahu působnosti směrnice, nová terminologie apod.). Nicméně pokud jde o vady zájezdu, lze poznamenat následující. Odpovědnost za poskytování souborných služeb je upravena v článku 13 Směrnice 2015/2302. Nová směrnice zachovává v zásadě zásadu jediného povinného subjektu vůči zákazníkovi (nově „cestující“[311]), je umožněno vztáhnout povinnosti vedle pořadatelů i na prodejce. Jsou zachovány mechanismy pro uplatnění méně závažných porušení smlouvy s možností požadovat nápravu nebo slevu z ceny zájezdu i pro případ, že nelze poskytnout podstatnou část cestovních služeb, kdy je cestujícímu nabídnuto náhradní plnění, případně stanovena možnost svépomocné nápravy vady. Pořadatel je povinen zajistit cestujícímu repatriaci s rovnocennou dopravou a pro případ, kdy v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat cestujícího, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování v rovnocenné kategorii, a to nejvýše na tři noci pro jednoho cestujícího. Liberační důvody pro pořadatele zájezdu jsou uvedeny shodně jako ve Směrnici č. 90/314/EHS, tedy přičitatelnost vady cestujícímu, třetí straně, která se nepodílí na poskytování služeb, nebo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Omezení rozsahu náhrady škody podle mezinárodních úmluv, kterými je vázána Evropská unie, zůstalo zachováno. Členské státy mohou svými předpisy omezit rozsah škody hrazené pořadatelem, a to u mezinárodních úmluv, kterými Evropská unie vázána není. Promlčecí lhůta nároků nesmí být kratší než 2 roky.

[311] Cestující je každá osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu v oblasti působnosti této směrnice nebo má právo cestovat na základě takové smlouvy. Čl. 1 odst. 6 Směrnice 2015/2302.

XVI. ZÁVĚR

V úvodu této práce jsem si vytkl za cíl pojednat o vadách zájezdu v českém a evropském právu. Konkrétně jsem se zaměřil na analýzu, jak Česká republika provedla do svého právního řádu tu část Směrnice o důsledcích porušení smlouvy, které Občanský zákoník z roku 2012 vymezil jako vady zájezdu, popsal jsem jejich základní instituty a dále jsem vymezil, jaký je vztah vad zájezdu k ostatním následkům porušení smlouvy o zájezdu. Hlavním cílem této práce bylo dospět, na základě analýzy vad zájezdu v platné právní úpravě, ale i v kontextu Směrnice o souborných službách a v předchozí úpravě Občanského zákoníku z roku 1964, k závěru, jaká je koncepce vad zájezdu v Občanském zákoníku, a zda se v platném českém právu aplikují liberační důvody ve smyslu článku 5 odst. 2 Směrnice na vady zájezdu.

Při řešení daného problému jsem použil následující postupy. Pro posouzení koncepce vad zájezdu a existenci zájezdu v českém právu jsem přezkoumal právní úpravu Směrnice, Občanského zákoníku z roku 1964 a konečně i platnou právní úpravu v Občanském zákoníku z roku 2012. Při přezkoumání jednotlivých argumentů jsem dospěl k názoru, že vady zájezdu v českém právu spočívají na koncepci objektivní odpovědnosti bez možnosti liberace. Opírám se zejména o gramatickou metodu výkladu. Občanský zákoník u vad zájezdu i u obecné úpravy vad možnost použití liberačních důvodů nezmiňuje. Dalším argumentem je minimální harmonizační standard Směrnice. Ačkoliv Směrnice o souborných službách liberační důvody při porušení smlouvy upravuje, současně stanoví možnost členským státům přijmout přísnější ochranu spotřebitele. Vyloučení liberačních důvodů považuji za přísnější ochranu spotřebitele. Proti připuštění existence liberačních důvodů hovoří i systematika Občanského zákoníku, která vědomě rozlišuje mezi vadami zájezdu a náhradou škody způsobené porušením smlouvy o zájezdu. Instituty vad a náhrady škody mají přitom zcela odlišný právní režim. Případné použití liberačních důvodů, jak je předvídá § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku v souvislosti s odpovědností za škodu způsobenou porušením právní povinnosti na vady zájezdu tak není samozřejmé. Pokud měl toto zákonodárce v úmyslu, učinil tak podle mého názoru nepřehledně. Přesto, pokud by soudy chtěly dovodit existenci liberačních důvodů u vad zájezdu v českém právu, navrhuji následující řešení. Za použití teleologického výkladu, tedy účelu sledovaného Směrnicí, by bylo možno existenci liberačních důvodů dovodit z obecné odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Zde bychom tedy zohledňovali vadné plnění jako formu porušení smlouvy, ze které může vzniknout škoda. Podle mého názoru však nelze připustit existenci liberačních důvodů v případě podstatných vad zájezdu, zejména u povinnosti pořadatele zájezdu zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo ve smyslu ustanovení § 2538 Občanského zákoníku. Toto opatření posuzuji sice jako součást nároku z podstatných vad, nicméně se zcela specifickým a „ochranným prvkem“, který musí být zachován, i kdybychom jinak u ostatních nároků liberační důvody dovodili. Z hlediska účelu Směrnice je takový názor akceptovatelný.

Pokud jde o místo vad zájezdu v systému ochrany spotřebitele podle Směrnice a jeho vztah k ostatním následkům porušení smlouvy, dospěl jsem k závěru, že Směrnice chrání tři okruhy hodnot spotřebitele. Zaprvé, jde o ochranu finančních prostředků, které spotřebitel vynaložil na nákup zájezdu (předem zaplacenou cenu zájezdu). Za cenu zájezdu se musí spotřebiteli dostat adekvátního protiplnění v podobě sjednaného zájezdu a kvality jeho služeb. Směrnice tak chrání kvalitu zájezdu (a služeb z něj složených). Zadruhé, Směrnice chrání majetek spotřebitele (zpravidla zavazadla a vybavení spotřebitele, kufry, ale i speciální sportovní kolo či potápěčské vybavení) a zdraví a život spotřebitele. Zatřetí, Směrnice chrání dobrý požitek ze zájezdu, jeho celkové vyznění, tedy naplnění účelu zájezdu. Vady zájezdu v českém právu se podle mého názoru pojí k prvnímu okruhu, tedy ke kvalitě služeb cestovního ruchu, potažmo ochraně ceny zájezdu. Následky v podobě poškození zavazadel, zranění nebo úmrtí spotřebitele je doménou

odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smlouvy o zájezdu (§ 2542 an.) a její náhrady jak v materiální, tak nemateriální podobě.

Vadou zájezdu bude absence takové vlastnosti zájezdu, která byla specifikována ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), o nichž pořadatel zákazníka ujistil, kterou zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, nebo která vyplývala z účelu smlouvy o zájezdu. Za náhradu škody způsobenou porušením smlouvy o zájezdu považuji škody na majetku zákazníka, jeho zdraví nebo životě, případně nemateriální újmu, která mohla vzniknout gradací vad zájezdu, nebo porušením smlouvy z jiného titulu. Uplatnění vad zájezdu přitom nebrání případnému uplatnění nároků za škody, pokud vznikly, včetně nároku na nemateriální újmu. Materiální škody na věcech, zdraví nebo životě zákazníka jsou v zásadě odlišné a bez souvislosti s vadami zájezdu (poškození zavazadla je možné, i když jinak budou služby zájezdu v naprostém pořádku). Naopak nemateriální újma může souviset s vadami zájezdu, protože kumulace vad zájezdu nebo intenzita či gradace jedné vady, případně kombinace obojího, může způsobit zákazníkovi nemateriální újmu, tj. ztrátu požitku z dovolené.

Ve vztahu k vadám zájezdu Směrnice upravuje dva základní následky porušení smlouvy o zájezdu. Zaprvé, Směrnice upravuje odpovědnost pořadatele zájezdu, ev. prodejce za škodu způsobenou neplněním nebo nesprávným plněním smlouvy o zájezdu. Ta je upravena v článku 5 odst. 2 Směrnice. Má povahu objektivní odpovědnosti s možností liberace. Hlavním účelem právní ochrany zákazníka je zajistit nápravu neplnění nebo vadného plnění smlouvy, případně mu za to poskytnout finanční kompenzaci (slevu). Toto lze označit jako nepodstatné porušení smlouvy. Zadruhé, Směrnice upravuje zvláštní povinnosti pořadatele zájezdu pro případ neposkytnutí podstatné části služeb, tj. pro případ podstatného porušení smlouvy (článek 4 odst. 7 Směrnice). Hlavním účelem je zajistit zákazníkovi bezplatný návrat domů pro případ, že smlouva je porušena podstatným způsobem. České právo upravuje režim nepodstatných a podstatných vad zájezdu.

Vady zájezdu mají zvláštní právní úpravu. Ta je ve vztahu k obecné části závazků v podstatě komplexní. Až na drobné výjimky je vyloučena aplikace obecných ustanovení Občanského zákoníku o vadách plnění. Základ právní úpravy vad zájezdu v českém právu je v úpravě Směrnice o zvláštních povinnostech pořadatele pro případ neposkytnutí podstatné části služeb tvořících zájezd (bod preambule 21 Směrnice a článek 4 odst. 7 Směrnice). K této úpravě, založené článkem 4 odst. 7 Směrnice, kterou české právo lehce modifikovalo (v § 2538 a § 2539 Občanského zákoníku) a artikulovalo do následků podstatného porušení smlouvy o zájezdu, Občanský zákoník doplnil definici vady zájezdu (§ 2537) jako výraz nepodstatného porušení smlouvy o zájezdu. Podle mého názoru český zákon ale nepodstatné vady zájezdu převzal koncepčně z odpovědnosti za porušení smlouvy podle článku 5 Směrnice. Český zákon si tedy vytvořil definici vad zájezdu a rozdělil vady zájezdu na podstatné a nepodstatné porušení smlouvy. Obecná úprava vad v českém právu ani speciální úprava vad zájezdu neupravuje liberační důvody.

Původně bylo smyslem ES hájit jen ekonomické zájmy a zásady společného trhu. Postupem času byla zohledněna potřeba ochrany spotřebitele a korekce jen ekonomického pojetí evropské integrace, což vedlo k přijetí pravidel na ochranu spotřebitele, které byly realizovány prostřednictvím směrnic jakožto metody regulace. Zpravidla převažovala metoda minimální harmonizace. Možnost zavést přísnější předpisy na ochranu spotřebitele než ve směrnici však vedlo k roztříštěnosti spotřebitelského práva v členských zemích, což odrazuje ekonomické operátory prodávat přeshraničně, čímž se v důsledku snižuje výběr služeb pro spotřebitele. Proto je snahou odstranit tyto nové překážky přeshraničního obchodu v rámci EU a je preferována tzv. maximální úroveň harmonizace, aby v budoucnosti vznikaly minimální disparity mezi spotřebitelským právem členských států.

Výklad vad zájezdu bude zajisté ovlivněn novou směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25.11. 2015, kterou jsou členské státy povinny provést do národních právních řádů nejpozději do 1.1. 2018 a která s účinností od 1.7. 2018 zrušuje směrnici 90/314/EHS o souborných službách, ačkoliv pokud jde o následky porušení smlouvy, nová Směrnice nepředstavuje zcela zásadní změnu dosavadní evropské úpravy zájezdu.

XVII. ABSTRAKT

Cílem této práce je popsat právní úpravu vad zájezdu upravenou v Občanském zákoníku z roku 2012. Na základě analýzy jednotlivých institutů vad zájezdu jsem dospěl ke koncepci vad zájezdu v českém právu a posoudil otázku, zda vady zájezdu připouští liberační důvody či nikoliv.

Při řešení zvoleného problému jsem analyzoval možné inspirační zdroje pro výklad a dovození právní koncepce platné právní úpravy vad zájezdu, které představují interpretační vodítka pro výklad a pochopení vad zájezdu. Nejprve jsem analyzoval úpravu následků porušení smlouvy obsaženou ve Směrnici o souborných službách, která je vzorem pro vady zájezdu v českém právu a která upravuje liberační důvody z odpovědnosti pořadatele zájezdu za porušení smlouvy. V rámci českého právního řádu jsem zkoumal vztah mezi vadami zájezdu a náhradou škody způsobenou porušením smlouvy o zájezdu. Dále jsem posuzoval možnost použitelnosti obecné úpravy vadného plnění na vady zájezdu. V neposlední řadě jsem se snažil vymezit vady zájezdu ve vztahu k ostatním následkům porušení smlouvy. Historickou metodou výkladu jsem zkoumal možnost výkladu vad zájezdu prizmatem předchozí právní úpravy cestovní smlouvy. Srovnávací metodou jsem se snažil získat praktické příklady z aplikační praxe vad zájezdu ve Francii.

Syntézou výše uvedených závěrů jsem dospěl k názoru, že vady zájezdu jsou odpovědností objektivní povahy bez možnosti liberace. Opírám se zejména o gramatický výklad a minimální harmonizační standard Směrnice o souborných službách, který umožňuje členským státům přijmout přísnější opatření na ochranu spotřebitele. Vyloučení liberačních důvodů pořadatele zájezdu je problematické zejména u spotřebitelských prodejů zájezdu, protože vyloučením liberačních důvodů se posiluje pozice spotřebitele, neboť pořadatel odpovídá objektivně bez možnosti se vyvinit.

Nicméně, za použití teleologického výkladu, tedy účelu sledovaného Směrnicí, by bylo možno existenci liberačních důvodů dovodit z obecné odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Podle mého názoru však nelze připustit existenci liberačních důvodů v případě podstatných vad zájezdu, zejména u povinnosti pořadatele zájezdu zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo ve smyslu ustanovení § 2538 Občanského zákoníku.

Klíčová slova

- vady zájezdu,
- zájezd,
- porušení smlouvy o zájezdu,
- liberační důvody,
- směrnice o souborných službách

XVIII. RESUME

This thesis aims to describe the legal regulations applicable to defects of tours as enshrined in the Civil Code of 2012. Based on the analysis of various defects of tours, I have come to the concept of defects of tours in the Czech law and have assessed whether the defects of tours allows liberation reasons or not.

When dealing with the issue chosen, I analysed the sources of inspiration for the interpretation and inference of legal concepts of the current legislation applicable to defects of tours, which present interpretive guidance for the interpretation and understanding of the defects of tours. First, I analysed the regulation of the consequences of a breach of contract as contained in the Package Tour Directive, which is a model for defects of tours in the Czech law and which regulates the reasons for liberation from the responsibility of a tour organiser for any breach of contract. Within the Czech legal order, I examined the relationship between the defects of tours and compensation for damage incurred as a result of any breach of a tour contract. I also considered the possibility of applicability of the general regulation of defective performance to defects of tours. Finally, I tried to define the defects of tours in relation to other consequences of any breach of contract. Using the historical method of interpretation, I examined the possibility of defects in the interpretation of the defects of tours from the perspective of the preceding legal regulations applicable to tour contracts. Using the comparative method, I tried to get practical examples of practical application of defects of tours in France.

Through the synthesis of the above-mentioned conclusions, I have concluded that the defects of tours constitute the responsibility which is objective in nature, without the possibility of liberation. My conclusion is mainly based on the grammatical interpretation and minimum harmonisation standard of the Package Tour Directive, which allows the Member States to adopt more stringent consumer protection measures. The exclusion of liberation reasons of a tour organiser is particularly problematic in consumer sales of tours because the exclusion of liberation reasons strengthens the position of the consumer as the organiser is responsible objectively and without the possibility to exculpate itself.

However, using purposive interpretation, that is the purpose sought by the Directive, the existence of liberation reasons might be inferred from the general liability for damage caused by any breach of a contractual obligation under Section 2913 (2) of the Civil Code. In my view, however, we cannot admit the existence of liberation reasons in case of major defects of a tour, especially with the obligation of the tour organiser to ensure at its own expense the transportation of the customer to the place of departure, or to another agreed place under Section 2538 of the Civil Code.

Keywords:

- Defects of a tour;
- Tour;
- Breach of a tour contract;
- Liberation reasons;
- Package Tour Directive.

XIX. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Právní předpisy:

Směrnice Rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS ze dne 13. 6. 1990, Úřední list L 158, 23.6. 1990, str 59-64. Celexové číslo 319900L0314.
Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25.11. 2015 o souborných službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS byla přijata dne 25.11. 2015
Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
Zákon č. 159/1999 Sb. ze dne 30.6. 1999 Sb., 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 č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb.m.s.

Důvodová zpráva k zákonu č. 341/2015
Důvodová zpráva k Občanskému zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.)

Soudní rozhodnutí:

Rozsudek Evropského soudního dvora ve věci Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jurgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor versus Spolková republika Německo z 8. října 1996, spojené případy spis. zn. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 a C-190/94
Rozsudek Evropského soudního dvora Club Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido, and Club Med Viagens Lda ze dne 30. 4. 2002, spis. zn. C-400/2000
Rozsudek Evropského soudního dvora ve věci Jürgen Blödel – Pawlik proti HanseMerkur Reiseversicherung AG ze dne 16.2. 2012, spis. zn. C-134/11
Rozsudek Evropského soudního dvora Ilona Baradics a ostatní proti QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fioktelepe ze dne 16.1. 2014, spis. zn. C - 430/13
Rozsudek Evropského soudního dvora André Ambry ze dne 1. 12. 1998, spis. zn. C 410/96
Rozsudek Evropského soudního dvora Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH & Co. KG. Č. C-168/00
Rozsudek Evropského soudního dvora Verein für Konsumenteninformation proti Österreichische Kreditversicherungs AG ze dne 14. 5. 1998, spis. zn. C – 364/96

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ve věci č.j. 7 As 27/2010 ze dne 2.7. 2010
Rozsudek Nejvyššího soudu ČR spis. zn. 30 Cdo 3577/2006 ze dne 31. 1. 2007
Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Cdo 3661/2013 ze dne 11.12. 2013
Rozsudek Krajského soudu v Plzni ze dne 30.10. 1996, sp. zn. 15 Co 625/96 (Rc 51/1998). In K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015, str. 230.
Rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 7 As 61/2011 ze dne 16.6. 2011
Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005.

Judikatura zahraničních soudů:

Rozhodnutí Civ. 1re, 15.3. 2005: Bull. civ. I, č. 138, Gaz. Pal. 2-4. 4. 2006, str. 44
Rozhodnutí TGI Bobigny, 21.3. 2006: legalis.net, e-commerce
Rozhodnutí TGI Bobigny, 21.3. 2006: legalis.net, e-commerce
Rozhodnutí TGI Bobigny, 21.3. 2006
Rozhodnutí TGI Bobigny, 21.3. 2006: préc. note 6
Rozhodnutí Orléans, 25.4. 2005, RG č. 04/00655: Gaz. Pal. Č. 92-94, 2.-4.4. 2006
Rozhodnutí Civ. 1er, 5. 4. 2012, č. 11-16.986, JT 2012 č. 143
Rozhodnutí Cour de cassation. Cass. Civ. I, 29/01/1991; Paris, 4/03/1997
Rozhodnutí Paris, 9.5. 2000
Rozhodnutí Paris, 8.6. 2000: D 2000. 840
Rozhodnutí Paris, 16.2. 2001: D 2001. 2343
Rozhodnutí Paris 16.2. 2001 : D 2001.2343
Rozhodnutí Paris, 20.3. 2000 : RG č. 1998/15028
Rozhodnutí Paris, 4.5. 2001: RG č. 2000/04709
Rozhodnutí TGI Paris, 8.1. 2004: RG č. 01/19609 a 17.6. 2004: RG č. 03/10651
Rozhodnutí TGI Paris 22.1. 2004: RG č. 03/01317
Rozhodnutí TGI Paris, 5.2. 2004: RG č. O2/05814
Rozhodnutí TGI Paris, 5.4. 2005: Gaz. Pal. 2.-4.4. 2006
Rozhodnutí TGI Paris, 19.2. 2004: RG č. 02/06768
Rozhodnutí Civ. 1re, 2.11. 2005: Bull. civ. I, č. 401, Gaz. Pal. 2.-4.4. 2006
Rozhodnutí Aix-en- Provence, 5.2. 2003: JCP 2004. IV. 1057
Rozhodnutí TGI Paris 6.1. 2004: RG č 02/07208
Rozhodnutí TGI Paris, 8.7. 2004: RG č. 03/07215
Rozhodnutí Paříž, 9.3. 2005, Gaz. Pal. 2ž-27. 10. 2005
Rozhodnutí Nancy, 6.2. 2016, Accor Tour cl. M.Lhomme; LPA, 4.1. 2007, č. 4
Rozhodnutí Civ. 3e, 20.11: 1985: Bul. Civ. III, č. 148 a Civ. 1re, 21.3. 2000; Bull. civ. č. 98
Rozhodnutí TGI Lyon, 15.6. 2000, RG č. 240/569
Rozhodnutí Civ. 1re, 8.3. 2012, č. 10-25.913: JT 2012, č. 141, str. 11; podobně Civ. 1re, 17.10. 2012, č. 11-23.387 a 11-25.167: JT 2013, č. 150
Rozhodnutí Civ. 1re, 6. 11. 2002; Bull- civ. I, č. 258, Gaz. Pal 2-4.4. 2006, str. 2006
Rozhodnutí Versailles, 31.5. 1996, rozsudek č. 466
Rozhodnutí Civ. 1re, 16.11. 2004; Bull.civ, č. 277, Gaz. Pal. 26-27.1. 2005
Rozhodnutí Civ. 1re, 20.1. 1998; Bull. civ. I, č. 20
Rozhodnutí Orléans, 20.6. 2011, SARL Hutissen, RG č. 10/01297 : JT 2011, č. 137
Rozhodnutí Civ. 1re, 5.11. 2009, pourvoi č. 08-20.385
Rozhodnutí Civ. 1re, 8.3. 2012, č. 10-25.913: JT 2012, č. 141, str. 11
Rozhodnutí Civ. 1re, 24.9. 2009; kasační stížnost č. 08-18.178
Rozhodnutí Civ. 1re, 8.3. 2012, č. 10-25.913: JT 2012, č. 141, str. 11; podobně Civ. 1re, 17.10. 2012, č. 11-23.387 a 11-25.167: JT 2013, č. 150
Rozhodnutí Civ. 1re, 18.5. 2005, Bull. civ I, č. 222; Gaz. Pal. 2-4.4 2006
Rozhodnutí Civ. 1re, 20.12. 2012, č. 11-27.184 : JT 2013, č. 153
Rozhodnutí Paris, 31.3. 2008: pourvoi č. 06-07939- V. Lachièze, Agences de voyages: état des lieux jurisprudentiel, Tourisme et Droit, č. 111, červenec 2009, str. 38.
Rozhodnutí Paris, 5. Nov. 1996: D. 1997. 292
Rozhodnutí Civ, 1re, 3.5. 2000, Bull. Civ. I, č. 129, LPA 16.10. 2001, č. 206, str. 16, note Rolland.

Německý Obvodní soud v Kleve v rozsudku ze dne 1999, sp. zn. 3 C 460/98 (Právní rozhledy 3/2000 str. 134) in K. Havlíčková, R. Králová, Cestovní právo, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2015

Guidice di Pace Romeve (Itálie) věc M.S. e R.D. proti Kuoni Gastaldi Tours S.p.A., in Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014), CH Beck, 1. vydání, 2014, s. 1587 str. 947
BGH (Německo), 16.4. 2002, sp.zn. X ZR 17/01 in Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.

Odborné články:

Směrnice Rady evropských společenství ze dne 13.6. 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy č. 90/314/EHS, JUDr. Marie Cilínková Bulletin advokacie 7-8/2007, str. 102
Mgr. Sylva Salačová, Dr. Jaroslav Salač, LL.M., Soudní rozhledy, 11/2002, C.H. BECK, str. 418.
Právní rozhledy č. 7/2008

Publikace:

Havlíčková, K., Králová R., Cestovní právo, 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2015.
Občanský zákoník, velký akademický komentář, K. Eliáš a kolektiv, Linde, 2008, 2. svazek.
Jurčová, M., Dobrovodský, R., Nevolná Z., Olšovská, A. Právo cestovného ruchu, Bratislava: C.H. Beck, 2014.
Dr. Hans-Werner Eckert, Rozdělení rizika v právu organizovaného cestovního ruchu fotokopie bez data, volný překlad.
Beránková J., Stříbrná M., Ochrana zákazníků cestovních kanceláří, Praha, Mag Consulting s.r.o., 1999, str. 3
Analyse comparative, directive sur les voyages à forfait (90/314), Compendium de Droit de la consomation, Hans Schulte Nölke a Leonie Meyer – Schwickerath; zdroj internet.
Code Civil, komentář z října 1997; Bull. civ. IV, č. 240, RJDA 11/97, č. 1317
Fiala J. a kol., Lexikon Občanské právo, III. svazek, 2. vydání, Ostrava, Sagit, 2001, str. 250 a následující
M. Hulmák a kol., Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054), 1. vydání, 2014, s. 1198 - 1204
Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník VI., Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-§ 3014), 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2014, str. 938.
NE x Oprávněné podnikání v cestovním ruchu, příručka pro profesionální organizátory dovolených, výletů apod. akcí, ACK, ČR, zdroj: internet.
Velké komentáře, Občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání, 2014, str. 871.
Diplomová práce „Yield management a jeho uplatnění ve službách cestovního ruchu“, Bc. Martina Pokorná, VŠE, internet, bez data, https://www.vse.cz/vskp/id/18647
Cestovní ruch, učební text, M. Šauer, J. Vystoupil, A. Holešinská a kol., Masarykova univerzita, Brno, 1. vydání, 2015.
Code du tourisme, commenté, Dalloz, 9. vydání, 2015.
Čertík M. a kol, Cestovní ruch, vývoj organizace a řízení, Off, s.r.o.- Barman, Praha, Vydání první, 2001
V. Lachièze, Agences de voyages: état des lieux jurisprudentiel, Tourisme et Droit, č. 111, červenec 2009, str. 38
Teorie práva, Viktor Knapp, C.H. Beck, 1995, str. 171
Knappová, M., Švestka, J., Dvořák, J. a kol. Občanské právo hmotné 1. 4. vydání. Praha: ASPI, a. s., 2005
Fiala, J. a kol. Občanské právo hmotné. 2. vydání. Brno: MU a Doplněk, 1998
Velké komentáře, občanský zákoník V., Hulmák a kol., závazkové právo, obecná část, CH Beck, 1. vydání 2014
Pásková M., Zelenka J., Cestovní ruch, Výkladový slovník, Ministerstvo po místní rozvoj, 2002
Pelikán T., Ochrana spotřebitele ve správním právu, ASPI, 2000

Pierre Py, Droit de tourisme, 5. vydání, Dalloz, 2002
J. Šilhán, Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku, 1. Vydání. Praha: C.H. Beck, 2015
Švestka a kol. Občanský zákoník I, II, 2. vydání, C.H. Beck 2009.
Principy a východiska nového kodexu soukromého práva, K. Eliáš, M. Zuklínová, Linde, Praha, 2001
Luboš Tichý, Tomáš Večl, Vývoj evropského spotřebitelského práva, k návrhu směrnice o právech spotřebitele, publikace Centra právní komparatistiky PRFUK, Praha 2009
Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. SEC (1999) 1800 final.

Internetové odkazy:

http://www.mmr.cz/Cestovni-ruch/Informace-pro-cestovni-kancelare-a-agentury/Vyklad-pojmu--zajezd--podle-zakona-c--159-1999-(1)
http://www.esky.cz/tipy-pro-cestovatele/letenky/odbaveni-a-obsluha-cestujiciho/prava-a-povinnosti-cestujiciho
http://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/zkazena-dovolena-penize-zpet-dostanete-uz-i-v-cesku/r~i:article:621944/
http://www.vtt.cz/informace/international-travel-quality-kodex
http://www.emma.cz/itq-kodex/
www.etics.cz
http://cs.wikipedia.org/wiki/Vy%C5%A1%C5%A1%C3%AD_moc
http://www.epravo.cz/top/clanky/naroky-plynouci-z-naruseni-dovolene-dle-soucasneho-platneho-a-ucinneho-pravniho-radu-a-z-pohledu-noveho-obcanskeho-zakoniku-82180.html

Technické normy:

(EN) EN/ISO 18513 : 2003 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“
EN 13809 : 2003 „Služby cestovního ruchu – cestovní kanceláře a touroperátoři – terminologie“.
ČSN EN 13809 - Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – terminologie.
ČSN 76 1110 - Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel.
ČSN EN ISO 18513 - Služby cestovního ruchu - Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie.

* * *