

Univerzita Palackého v Olomouci
Právnická fakulta

Pavλίna Zychová

**Cestovní smlouva se zaměřením
na sekundární odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře**

Diplomová práce

Olomouc 2012

*„Za tři roky se může člověk stát učencem,
avšak ani za deset let zkušeným cestovatelem.“*

Staré čínské přísloví

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Cestovní smlouva se změřením sekundární odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře vypracovala samostatně a citovala jsem všechny použité zdroje.

V Neapoli dne 4. května 2012

Pavčina Zychová

Tímto děkuji JUDr. Blance Tomančákové, Ph.D., LL.M. za cenné podněty a připomínky, které mně znatelně pomohly při zpracování této práce. Poděkování patří rovněž mým rodičům a přátelům za trvalou podporu během studia.

OBSAH

Obsah.....	5
Seznam použitých zkratek.....	7
Úvod, metodika, cíle a teze práce.....	8
1 Úvodní anotace k cestovní smlouvě.....	12
2 Předmluvní jednání.....	14
3 Charakteristické znaky cestovní smlouvy.....	16
3.1 Zájezd.....	16
3.1.1 Předem sestavená kombinace služeb.....	16
3.1.2 Ubytování.....	19
3.1.3 Doprava.....	19
3.1.4 Jiná služba.....	20
3.1.5 Oddělené účtování.....	21
3.1.6 Cena.....	21
3.1.7 Ubytování přes noc a obvyklá doba trvání zájezdu.....	22
3.1.8 Negativní vymezení zájezdu.....	23
3.1.9 Studentské výměnné pobyty.....	24
3.2 Provozovatel cestovní kanceláře.....	25
3.3 Zákazník.....	28
3.4 Ostatní osoby.....	30
3.4.1 Účastník.....	30
3.4.2 Cestovní agentura.....	31
3.4.3 Dodavatel služeb cestovního ruchu.....	32
3.4.4 Delegát.....	32
4 Sekundární odpovědnost cestovní kanceláře.....	34
4.1 Odpovědnost za vady.....	35
4.1.1 Reklamáce a její uplatnění.....	36
4.1.2 Náprava.....	37
4.1.3 Frankfurtská tabulka slev.....	38
4.1.4 Kemptenská tabulka.....	40
4.1.5 ITQ Kodex.....	42
4.2 Porušení právní povinnosti a z toho vzniklá odpovědnost za škodu.....	43
4.2.1 Škoda.....	44
4.2.2 Ztráta radosti z dovolené.....	45
4.2.3 Omezení výše náhrady škody.....	47
4.2.4 Příčinná souvislost.....	48
4.2.5 Zproštění se odpovědnosti.....	48
4.2.6 Pomoc cestovní kanceláře v nesnázích.....	51
4.2.7 Odpovědnostní vztah mezi dodavatelem a zákazníkem.....	51
4.3 Insolventnost cestovní kanceláře a odškodnění poškozených zákazníků.....	56
5 Nový občanský zákoník.....	59
5.1 Vady zájezdu.....	60
5.2 Pomoc v nesnázích.....	60
5.3 Odpovědnost za škodu.....	61
6 Závěr.....	63
7 Summary.....	66
8 Seznam použitých zdrojů.....	67

8.1 Právní předpisy	67
8.1.1 České předpisy.....	67
8.1.2 Komunitární a zahraniční předpisy.....	67
8.1.3 Mezinárodní smlouvy	68
8.2 Soudní rozhodnutí.....	68
8.2.1 Českých soudů.....	68
8.2.2 Zahraničních soudů.....	69
8.2.3 Evropského soudního dvora	69
8.3 Literatura	70
8.4 Časopisecké zdroje	70
8.5 Internetové zdroje.....	71

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

BGB	Bürgerliches Gesetzbuch, Německý občanský zákoník
CestR	Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
ČR	Česká republika
EP	Evropský parlament
ES	Evropská společenství
ESD	Evropský soudní dvůr
EU	Evropská Unie
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
Nový OZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
NS ČR	Nejvyšší soud České republiky
ObchZ	Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
OchrSpotř	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
OZ	Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Směrnice	Směrnice Rady č. 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
ÚS ČR	Ústavní soud České republiky
ZoZ	Zákon č. 281/2001 Sb. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentur, ve znění pozdějších předpisů
ŽZ	Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů

ÚVOD, METODIKA, CÍLE A TEZE PRÁCE

V současné době si moderní člověk život bez cestování nedovede ani představit. Přeplněná letiště, dálkové autobusy či oblíbená přímořská letoviska praskající sezónu co sezónu ve švech, jsou známkami narůstající obliby odvětví turistického ruchu. Ať už cestujeme sami a uzavíráme tak s provozovatelem cestovních služeb jednotlivé smlouvy jako například smlouvu o ubytování či smlouvu přepravní, anebo volíme pohodlí v podobě balíčku již předem připravených služeb, kterou nám nabízí nepřehledné množství rozmanitých cestovních kanceláří na základě cestovních smluv, očekáváme vždy jejich včasné a řádné plnění, abychom si mohli plnými doušky vychutnat cíle našich cest, které uspokojí naše rozmanité osobní potřeby. V případě výskytu negativních okolností v průběhu cesty či již před jejím započítáním jsou uživatelé služeb cestovního ruchu odkázáni na aktuální právní pravidla, která by měla zajistit jejich plnou ochranu.

Diplomová práce s názvem „Cestovní smlouva se zaměřením na sekundární odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře“ pojednává o nejmladším kontraktu zařazeném do soudobého občanského zákoníku. V rámci tohoto námětu jsou zpracovány jednotlivé pojmy, jež jsou nezbytné k řádnému použití cestovní smlouvy. Těmi jsou jednak smluvní strany v podobě zákazníka či provozovatele cestovní kanceláře a dále také zájezd jako určitá předem sestavená kombinace služeb cestovního ruchu. Každému z těchto pojmů je věnována dostatečná pozornost k pochopení teoretického a zároveň praktického rámce úpravy. Tato obecná část slouží k porozumění druhého oddílu, jemuž je věnována hlavní pozornost. Ten pojednává o odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře za vady zájezdu, za škodu vzniklou porušením právních povinností a v neposlední řadě i odškodnění zákazníků při úpadku cestovní kanceláře, což se stalo v posledních letech velmi skloňovaným tématem v souvislosti s nezbytnou ochranou spotřebitelů. Práce také zahrnuje úpravu rekodifikovaného občanského zákoníku s reflexí na hlavní změny rozebíraného smluvního institutu.

Práce si klade za cíl vymezit stávající právní úpravu, upozornit na její nedostatky a ve světle komunitárního práva poukázat na případnou nepřesnou implementaci směrnice do českého právního řádu, jež by mohla v mnoha směrech narušit řádnou ochranu uživatele cestovních služeb. Stejně tak, v souvislosti s rekodifikací soukromého práva, je podstatou práce zmapovat rozdíly nové a staré právní úpravy a na základě praktických příkladů z praxe se práce pokusí předložit sporné otázky vztahující se k tématu práce. Stranou nezůstanou ani autorčiny úvahy *de lege ferenda*.

Autorka pomocí diplomové práce ověří následující teze:

- I. Současná česká právní úprava cestovní smlouvy je v některých částech neslučitelná s právem EU, jelikož Směrnice nebyla řádně implementována.
- II. V některých případech může národní úprava cestovní smlouvy vést ke sporným závěrům, jež je nutné překlenout širším výkladem právní úpravy, a to ve světle Směrnice.
- III. Nový občanský zákoník klade větší důraz na ochranu zákazníka v oblasti sekundární odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře než stávající úprava.
- IV. Ochrana před imateriální újmou zakotvená v novém občanském zákoníku plně koresponduje se Směrnicí, a dává tak poškozeným právo na řádné odškodnění.

K prokázání vytyčených tezí a hypotéz diplomové práce jsou použity různorodé metody bádání. Zejména analogický, gramatický, systematický, teleologický či logický výklad a v mnoha případech také výklad komparativní. Stranou nezůstane ani výklad z judikatury soudů a bude brán ohled i na výklad doktrinální.

Jelikož je Česká republika již několik let členem Evropské unie, práce se nesoustřeďuje pouze na národní právní úpravu, ale reflektuje i komunitární aktivitu v dané oblasti. Spolu s výkladem Směrnice o cestovním ruchu práce obsahuje i srovnání problematických institutů se slovenskou, italskou, německou, a v ojedinělých případech i s rakouskou či španělskou úpravou. Práce odkazuje i na mezinárodní participaci České republiky v oblasti náhrady škody vzniklé při užívání služeb cestovního ruchu a ochrany spotřebitelů.

Diplomová práce používá předpisy platné k 1. květnu 2012.

Význam práce autorka shledává především ve zmapování dosavadní legislativní činnosti v oblasti ochrany zákazníků cestovních kanceláří, zanalyzování případných nejasností a odlišností od komunitárního práva a na základě praktických případů a srovnání se zahraničními úpravami, ve vysvětlení navrhovaných změn.

Výběr tématu diplomové práce byl ovlivněn autorčinou několikaletou specializací na spotřebitelské právo, dvousemestrálním působením ve studentskoprávní klinice zaměřené na tuto oblast práva, ale především díky velké vášni pro cestování. Na danou problematiku překladatelka práce narazila při poskytování právní pomoci klientům cestovní kanceláře, kteří nebyli spokojeni se zajištěnými službami a z daného zájezdu neměli předpokládaný požitek. Po náležitém prostudování české úpravy autorka zjistila značné rozpory mezi národní a evropskou úpravou a vzala si za cíl danou problematiku zpracovat a najít možnosti řešení řádné ochrany klientů cestovních kanceláří. O správnosti výběru se autorka přesvědčila i při

svých studijně pracovních pobytech v Itálii, kde je tato tematika kvalitním způsobem zpracována do místního právního řádu a rozsáhle aplikována do praxe.

Práce je rozčleněna do osmi hlavních kapitol, které odpovídají obsahu. První zahrnuje charakteristiku cestovní smlouvy, na níž volně navazuje kapitola druhá, jež popisuje zvláštnosti předmluvního jednání a kapitola třetí vysvětluje základní pojmy kontraktu, jako je zájezd, provozovatel cestovní kanceláře či zákazník. Čtvrtá část se zaměřuje na sekundární odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře a orientuje se na odpovědnost za vady, odpovědnost za škodu a odškodnění zákazníků v případě insolvence cestovní kanceláře. Další, v pořadí pátá kapitola se zabývá rekodifikovnou soukromoprávní úpravou a otázkami de lege ferenda. V šesté části se nachází shrnutí zvoleného tématu, zhodnocení předložených tezí spolu s doplňujícími úvahami. Závěrečné dva oddíly obsahují anglické resumé a seznam použitých zdrojů.

Práce je psána v souladu se Směrnicí děkanky č. 2/2010, kterou se stanoví náležitosti kvalifikačních prací na Právnické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Jako prameny byly použity jednak primární, ale i sekundární zdroje zaměřené na problematiku cestovní smlouvy, spotřebitelských smluv a sekundární odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře a dodavatelů služeb cestovního ruchu. Jakožto výchozí české legislativní zdroje sloužily zákony číslo 40/1964 Sb., občanský zákoník, číslo 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, které byly v jejich platných znění staženy z databáze ASPI. Důvodové zprávy k zákonům byly převzaty z databáze MMR či z oficiálních stránek nového občanského zákoníku. V rámci české literatury autorka práci postavila na komentovaných zněních výše zmiňovaných zákonů a odcitovaných časopiseckých publikací, kterých však je v českých kruzích na dané téma zpracováno velmi málo. Daný nedostatek byl kompenzován užitím zahraničních úprav. Jak již bylo řečeno, práce na základě komparativního výkladu využívá zahraničních kodexů a judikatury soudů, jež byly nalezeny v databázi EU Consumer Law Acquis či v internetových vyhledávačích. Výjimkou z tohoto pravidla, díky zahraničnímu pobytu, byly italské prameny, jež byly čerpány z privátní knihovny databáze University Federico II. Napolí. Judikatura českých soudů pochází z databáze NALUS či internetové databáze NS ČR. Komunitární legislativa a judikatura ESD vychází ze systému Curia nebo EurLex.

Pro futuro, především po nabytí účinnosti nového soukromoprávního kodexu, bude zajímavé sledovat činnost právní společnosti ve vztahu k výkladu zpracované úpravy a v rámci ní nastíněné problematiky, a to především na národní úrovni, jelikož nová úprava

dává velký prostor pro stanovení pravidel při odškodnění zákazníků cestovních kancelář. Stejně tak by měla být pozornost zaměřena na vývoj práva turistického ruchu a ochranu spotřebitelů využívajících jejích služeb na komunitárním a mezinárodní úrovni.

1 ÚVODNÍ ANOTACE K CESTOVNÍ SMLOUVĚ

*„Nejkrásnější na světě nejsou věci,
ale chvíle, okamžiky, vteřiny...“*

Karel Čapek

Občanský zákoník v § 852a až § 852k upravuje úplatný synallagmatický kontrakt, kterým se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit smlouvenou cenu. S účinností od 1. října 2000 byl tento úplatný, konsenzuální závazek zařazen do českého právního systému zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „CestR“). Tato povinnost vyplynula z nutnosti implementace směrnice Rady ze dne 13. června 1990 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (dále jen „Směrnice“).

Zákon stanovil obligatorní písemnou formu pod hrozbou absolutní neplatnosti dle § 46 OZ. Ustanovení subsumovaná pod cestovní smlouvu nejsou absolutně kogentní, ač by se tak na první pohled mohlo zdát.¹ Možnost odchýlit se od zákonného textu je povolena v okamžiku, kdy se provozovatel cestovní kanceláře při zachování zásad ochrany spotřebitele odchýlí od smlouvy ve prospěch zákazníka – například když prodlouží lhůtu na reklamaci zájezdu, a podobně. V případě nedodržení písemné formy či podstatných složek smlouvy tzv. essentialia negotii, kterými jsou označení smluvních stran, vymezení zájezdu a stanovení jeho ceny,² nebude možné považovat daný kontrakt za smlouvu cestovní, ale za smlouvu jinou, jejíž zákonné znaky bude naplňovat. V potaz připadá jednak smlouva příkazní – o obstarání věci, nepojmenovaná či smíšená, kde je možné použít analogii k ustanovení cestovní smlouvy.³

Český zákonodárce poměrně hekticky a nepochopitelně transformoval práva a povinnosti ze Směrnice do dvou oddělených předpisů, a to konkrétně do zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále pouze „OZ“) a CestR.

¹ RAKOVSKÝ, Josef. In ŠVESTKA, Jiří (ed). *Občanský zákoník: komentář*. 10. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 1407.

² KNAPPOVÁ Marta a kol. *Občanské právo hmotné, díl třetí, Závazkové právo*. Praha: Aspi, 2002. s. 349

³ HULMÁK, Milan. In ELIÁŠ Karel (ed) *Občanský zákoník: velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde, 2008. s. 2449.

Definice důležitých pojmů, vytyčená práva cestovní kanceláře, cestovní agentury a od nich odvislá práva zákazníků jsou komplikovaně rozházeny, a pokud nemá zákazník dobré povědomí o existenci obou předpisů, může být ochuzen o využití některých práv stanovených pouze v jednom předpise.⁴ Například velmi důležité pojmy z § 852a OZ jako je provozovatel cestovní kanceláře, zákazník či zájezd nejsou v rámci OZ specifikovány, pro jejich výklad je nutné užít CestR. Italská právní úprava, na rozdíl od české, kompletně implementovala Směrnici do samostatného zákona Codice del Turismo (All. D'Lgs 79/2011), aniž by přitom radikálně novelizovala Civilní kodex (R.D. 16 marzo 1942, n. 262 Approvazione del testo del Codice Civile). Což autorka shledává jako velmi pozitivní a ve vztahu ke stranám smlouvy značně užitečné, jelikož jejich veškerá práva a povinnosti ze smlouvy vyplývající jsou přehledně v jednom předpise.

⁴ SELUCKÁ, Markéta. In ŠVESTKA, Jiří (ed). *Občanský zákoník: komentář. II, §460-880*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009. s. 2386.

2 PŘEDSMLUVNÍ JEDNÁNÍ

Zvláštností tohoto smluvního typu je specifické předsmluvní jednání, neboli samotný kontraktační proces spolu s aktivní legitimací k podání návrhu na uzavření smlouvy dle § 43a OZ. Na základě obecných ustanovení OZ stačí, když kterákoliv osoba svobodně, vážně a srozumitelně projeví dostatečně určitý projev vůle směřující k uzavření smlouvy, z něhož vyplývá vůle navrhovatele být svým návrhem vázán v případě jeho přijetí. A zároveň je nutné, aby tato manifestace byla určena kterékoliv jedné nebo více určitým osobám a těmto řádně dojde do jejich osobní sféry. Následným včasným prohlášením a doručením přijetí navrhovateli, že návrh v nezměněné podobě protistrana přijímá, se stává smlouva platnou a vyvstává zde povinnost pacta sunt servanda.

Ustanovení §852a odst. 2 OZ však v případě cestovní smlouvy ukládá povinnost cestovní kanceláři předložit kompletní návrh cestovní smlouvy se všemi náležitostmi požadovanými zákonem v § 852b OZ. Nemožnost podání návrhu smlouvy ze strany zákazníka zákonodárce logicky zakotvil z toho důvodu, aby nedocházelo k znevýhodnění slabší strany – zákazníka, který by se následně nemohl dovolat relativní neplanosti na základě § 40a OZ jím navržené smlouvy, jež by neobsahovala zákonem vyžadované informace a náležitosti stanovené v § 852b odst. 2 a 3 OZ. A to z důvodu, že se neplatnosti nemůže dovolat ten, kdo ji sám způsobil. Jakékoliv předsmluvní jednání budoucího zákazníka je pouhou výzvou k jednání, tedy *invitatio ad offerendum*.⁵ Cestovní kancelář tedy musí na základě toho teprve podat nabídku k uzavření smlouvy. Pokud například zákazník u provozovatele cestovní kanceláře vybere na základě katalogu vhodný zájezd, avšak za něj nabídne nižší cenu, cestovní kancelář v případě její akceptace musí předložit smlouvu s upravenou cenou, v případě její neakceptace není povinna k žádnému konání, jelikož ze strany účastníka se jednalo pouze o výzvu k jednání.

Tuto teorii potvrdil i Ústavní soud ve svém rozhodnutí ze dne 3. 6. 2010, sp. zn. II. ÚS 1347/10, kde se ztotožnil s rozsudkem NS ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007. Oba soudy shodně dospěly k závěru, že formulář, který byl stažen z internetových stránek cestovní kanceláře, nazvaný Cestovní smlouva – závazná přihláška, jeho následné vyplnění a odeslání prostředky komunikace na dálku, nezakládá platně uzavřenou cestovní smlouvu. A to hned z několika důvodů, které se vztahují hlavně k podmínkám potřebným

⁵ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2385.

k uzavření takové smlouvy, jak vyplývají z ustanovení § 43a odst. 1, § 852a odst. 2 a § 852b odst. 1 OZ. Ty splněny nebyly především díky tomu, že formulář vystavený na webových stránkách cestovní kanceláře není zákonným návrhem⁶, jelikož není adresován konkrétním osobám, neobsahoval cenu zájezdu ani nebyl podepsán zaručeným elektronickým podpisem. Žalovaná tím, že jej vyplnila a zaslala, demonstrovala cestovní kanceláři pouze její zájem o konkrétní lokality v blíže určeném období a také tím poskytla své osobních údaje nezbytné k předložení regulérního návrhu cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře. Tento formulář byl tedy pouhým impulzem k iniciativě cestovní kanceláře předložit adresovaný písemný návrh smlouvy zákazníkovi. Za řádný návrh na uzavření smlouvy bylo dle soudu možné považovat až písemný návrh žalobce, který byl žalované teprve následně zaslán k podpisu spolu s průvodním dopisem a všeobecnými obchodními podmínkami, jež však žalovaná nepřijala (nepodepsala), ale naopak po jeho obdržení žalobce telefonicky a posléze písemně informovala, že se zájezdu pro nemoc syna účastnit nechce. Žalovaná dle ÚS ani neprojevila vůli k uzavření cestovní smlouvy. Pouze na základě plnohodnotného návrhu k uzavření cestovní smlouvy podepsaného jednající osobou, popř. návrhu předkládaného prostřednictvím elektronických prostředků, opatřeného zaručeným elektronickým podpisem podle zákona o elektronickém podpisu, který bude stejným způsobem akceptován, může být završen kontrakční proces – dojde k uzavření smlouvy, což však v daném případě nedošlo.⁷

Je nutné konstatovat, že soudy rozhodly v souladu s platným právem, tedy případná výtka bude směřovat proti samotné logice právní úpravy. Ač je záměr předmluvního jednání v souladu se všemi zásadami ochrany slabší strany, dle autorky daný případ pouze demonstuje zdoluhavost a složitost procesu vzniku cestovní smlouvy v případě, kdy by veškeré informace a náležitosti cestovní smlouvy byly ve formuláři uvedeny, avšak daný právní úkon by pouze postrádal adresovanost.

⁶ A navíc je nutné konstatovat, že dle § 54 písm. g) OZ se ustanovení o distančních smlouvách podle § 53 odst. 2 až 9 OZ a §53a OZ nevztahují na smlouvy o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud dodavatel poskytuje tato plnění v určeném termínu nebo době, tedy ani na použití cestovní smlouvy.

⁷ Rozhodnutí NS ze dne 30. října 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007.

3 CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY CESTOVNÍ SMLOUVY

3.1 ZÁJEZD

Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou služeb, je-li prodávána nebo nabízená k prodeji za souhrnnou cenu, a je-li služba poskytována po dobu přesahující dvacet čtyři hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc.⁸ Výše zmíněnými službami jsou doprava, ubytování nebo jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu. Z definice vyplývá, že se jedná o souhrn minimálně tří znaků, které musí být naplněny kumulativně, nerozhodně v jaké kombinaci. Zákonodárce se odchýlil od Směrnice, která pojem se stejným obsahem nazývá „balík služeb“ (package travel), rozdílným označením a to kvůli větší vhodnosti a přiblížení se českému jazyku.⁹ Ač tento základní pojem OZ stejně jako ostatní nevymezuje, u jako jediného se přímo odkazuje poznámkou pod čarou na § 1 odst. 1 a 2 CestR.

3.1.1 PŘEDEM SESTAVENÁ KOMBINACE SLUŽEB

Každá kombinace výše zmíněných služeb cestovní kanceláře musí být předem sestavena a uvedena v cestovní smlouvě. Není tedy rozhodné, kdo navrhnul konečnou podobu služeb, jež zákazník následně využije. Důležitým okamžikem pro naplnění pojmu pre-arranged combination¹⁰ je až sjednání smlouvy. V minulosti s výkladem tohoto pojmu vznikaly problémy, a to nejen v České republice, ale také ve státech EU. Nejvíce skloňovanou otázkou v této věci byly zákazníkům individuálně nakombinované služby cestovního ruchu, které Okresní soud v Kladně ve svém rozhodnutí sp. zn. 9 C 128/2003 specifikoval jako služby, které nejsou cestovní kanceláři dopředu pevně dány jako zájezd, a tedy jejich kombinace pro zájemce není předem závazná.¹¹ Před novelou CestR tento zákon v § 1 odst. 2 písm. a) odlišně od Směrnice¹² určoval, že tzv. forfeity¹³ nespádají pod definici

⁸ § 1 odst. 1 CestR.

⁹ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2383.

¹⁰ Anglické pojmenování tzv. „předem stanovená kombinace“ užití ve Směrnici.

¹¹ Rozhodnutí NS ze dne 27. července 2006, sp. zn. 33 Odo 898/2004.

¹² Směrnice se o žádné podobné restrikcii nezmiňuje, a tudíž se jedná o její chybný výklad a následnou implementaci.

zájezdu, a tedy v takovém případě se neuzavírala ani cestovní smlouva dle CestR a OZ.¹⁴ To dávalo tehdejší cestovním agenturám možnost pořádat a následně nabízet tyto služby přímo, nezprostředkovaně samotným uživatelům, což vedlo k častému využívání této výjimky a následné nedokonalé ochraně slabší smluvní strany.¹⁵ Novela č. 214/2006 Sb., která změnila CestR s účinností od 1. 8. 2006 podřadila tzv. „individuální objednávku“ pod zájezd a od její účinnosti smí být nabízena a prodávána pouze kompetentní CK.¹⁶

Tuto teorii potvrdil i ESD v řízení o předběžné otázce dle čl. 234 SES ve věci Club-Tour, Viagens e Turismo SA vs. Alberto Carlos Lobo Goncalves Garrido¹⁷. Pan Garrido si jako spotřebitel koupil zájezd od Club Tour zahrnující letenky a ubytování s plnou penzí na dva týdny v řeckém Gregolimanu. Club Tour tyto služby zakoupil od cestovní kanceláře Club Med Viagens L.da (dále jenom „Club Med“), jež zajistila jak stravování a dopravu, tak i zorganizovala a zveřejnila program zájezdu, a stanovila jeho konečnou cenu. Hned na počátku dovolené však pan Garrido požádal Club Tour o přemístění do jiného letoviska, jelikož jím vybrané bylo zamořeno tisícovkami vos, jež znemožňovaly prožít plnohodnotný pobyt. Club Tour jej však nevyslyšel a s odkazem na Club Med, který nemohl zařídit jiné vhodné ubytování, jeho žádost zamítnul. Na základě pokažené dovolené pan Garrido odmítnul zaplatit za zájezd dohodnutou cenu, a proto Club Tour podal žalobu k okresnímu soudu v Portu popírající, že lze v daném případě uplatnit Směrnici, jelikož prodaný zájezd pod ní nespadá. Vnitrostátní soud se obrátil na ESD se dvěma předběžnými otázkami. Jednak jestli se vztahuje pojem „souborné služby“, uvedený v čl. 2 odst. 1 Směrnice, na zájezdy organizované cestovní kanceláří za souhrnnou cenu na základě žádosti a iniciativy spotřebitele nebo vymezené skupiny spotřebitelů podle jejich požadavků, pokud se skládá z dopravy a ubytování v rekreačním zařízení po dobu přesahující 24 hodin nebo zahrnující nocleh? K tomuto soudní dvůr vyvodil, že definice zájezdu neobsahuje žádné důvody, proč by zájezd organizovaný na žádost spotřebitele nebo vymezené skupiny spotřebitelů podle jejich požadavků neměl být považován za souborné služby ve smyslu Směrnice, pokud jsou prodány za souhrnnou cenu alespoň dvě ze tří služeb cestovního ruchu uvedených v čl. 2 odst. 1 Směrnice a zároveň daný soubor služeb je poskytován po dobu přesahující

¹³ Cestovními kanceláři označované kombinace služeb, jež jsou sestaveny na základě individuálních přání zákazníků.

¹⁴ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2466.

¹⁵ Tamtéž.

¹⁶ *Aktuální otázky okolo novely zákona č. 159/99 Sb.* [online]. COT business, 7. října 2011 [cit. 6. února 2012]. Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6322>>.

¹⁷ Rozhodnutí ESD ze dne 30. dubna 2002, C-400/00 Club-Tour, Viagens e Turismo SA a Alberto Carlo Lobo Goncalves Garrido.

24 hodin nebo zahrnuje nocleh. Tento argument také podporuje ustanovení písm. j) v příloze Směrnice, podle něhož mezi prvky, které mají být obsaženy ve smlouvě, na níž se vztahuje Směrnice, náleží zvláštní požadavky, které spotřebitel sdělí organizátorovi nebo prodejci při rezervaci a které obě strany přijaly. Odpovědí na první otázku tedy je, že pojem „soubor služeb“ uvedený ve Směrnici musí být vykládán tak, že zahrnuje zájezdy organizované cestovní kanceláří na žádost spotřebitele nebo vymezené skupiny spotřebitelů podle jejich požadavků.¹⁸

Druhá otázka se týkala „předem stanovené kombinace“, a to zda tento pojem může být vykládán tak, že se vztahuje k okamžiku, kdy je uzavřena smlouva mezi kanceláří a zákazníkem? Soud i v případě druhé otázky odpověděl kladně, a naopak stanovil, že takový výklad je povinný.¹⁹ Není tedy rozhodné z jakého podnětu je balík služeb vytvářen, ale v jakém okamžiku je utvořen.

Dle autorky je více než zřejmé, že k takovému rozhodnutí muselo zákonitě dojít, jelikož velmi oblíbené forfeity se nijak neodlišují od zájezdu připraveného provozovatelem cestovní kanceláře či cestovní agentury. Směrnice sice stanovuje, že pro zájezd musí být předem stanovená kombinace služeb, avšak již neuvádí, kým má být sestavena. Tedy nevylučuje žádnou osobu z participace na výběru služeb cestovního ruchu.

V současné době se individuální objednávka či zájezdy nakombinované cestovní kanceláří přesně na míru zákazníka hojně užívají. Může se jednat o cesty na konference, nejrůznější školení, výjezd na utkání sportovních družstev, poutní setkání náboženských spolků nebo například individuálně sestavená cesta kolem světa za 80 dní.²⁰

Rozdílná situace nastane v případě, kdy si zákazník zakoupí pouze jednu službu a druhou dokoupí později, dokonce až v průběhu užívání té první, jelikož nepůjde o předem sestavenou kombinaci služeb prodaných za souhrnnou cenu. Jako příklad můžeme uvést situaci, kdy si rodina zakoupí dopravu autobusem do Itálie s tím, že ubytování si zajistí sama v místním apartmánu, po příjezdu však zjistí, že kapacity jsou naplněny, a proto si ještě přikoupí ubytování v hotelu. Dalším případem, kdy není z podstaty věci uzavřena cestovní smlouva z důvodu nenaplnění pojmu „předem sestavená kombinace služeb“, je pouhý závazek cestovní kanceláře k zajištění záležitosti v oblasti cestovního ruchu, která je konkretizovaná²¹ až po uzavření smlouvy o obstarání věci dle § 733 OZ.²²

¹⁸ Rozhodnutí ESD ze dne 30. dubna 2002, C-400/00 Club-Tour, Viagens e Turismo SA a Alberto Carlo Lobo Goncalves Farrido.

¹⁹ Tamtéž.

²⁰ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2467.

²¹ Kategorie a druh ubytování, trasa cesty či druh dopravy nebo časové rozložení seminářů a jejich trvání, apod.

3.1.2 UBYTOVÁNÍ

Často naplněnou podmínkou bývá ubytování. Dle Slovníku spisovné češtiny je sloveso „ubytovat“ činností, při které se poskytuje dočasný pobyt, tedy umožnění zdržení se na určitém místě.²³ Při výkladu této podmínky je nezbytné vycházet z ustanovení smlouvy o ubytování v § 754 a násl. OZ, kde sám zákonodárce demonstrativně uvádí několik druhů zařízení jako například hotely, noclehárny, ubytovny a další jiná zařízení jako vysokoškolské koleje či lázeňská sanatoria, ve kterých je poskytnut určitý prostor na přechodnou dobu, jež je stanovena ve smlouvě, účel ubytování však není rozhodný.²⁴ Nejen z podstaty smlouvy, ale i z pojmu zájezd vyplývá, že se vždy jedná o služby dočasného charakteru, tedy takové, které jsou poskytovány na určité, předem vymezené období. Její platnost nemůže být na základě výše zmíněného gramatického výkladu neomezená, proto je vyloučena použitelnost smlouvy nájemní na dobu neurčitou. Účel ubytování, který může být velmi rozmanitý, však není podstatný a nemusí být tedy zaznamenán do samotné cestovní smlouvy.²⁵

3.1.3 DOPRAVA

Stejně jako u ubytování i u dopravy je při výkladu nezbytné čerpat ze smlouvy o přepravě, a to jak o přepravě osob, tak i věcí, jako jsou zavazadla či jiný náklad, který si určí zákazník a označí jej v cestovní smlouvě. Do této služby cestovního ruchu můžeme zařadit železniční, silniční, vodní, lanovou, městskou i leteckou přepravu.²⁶ Mimo jiné i zajištění pronájmu automobilu, jak dovedil ve svém rozsudku ESD.²⁷

Rozpor při určování, zda se jedná o službu dopravy či ubytování vyvstává v případě cesty přes noc vlakem v lůžkovém kupé, dvoudenní plavby trajektem, jízdy autobusem se speciální lůžkovou úpravou pro dlouhé cesty (např. z ČR do Řecka) či týdenní plavbu na jachtě s kapitánem. Důležité je v těchto případech zjistit hlavní účel služby - převažuje-li

²² Tamtéž.

²³ FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. 2. vydání. Praha: Academia, nakladatelství AV ČR, 2000, s. 463, s. 277.

²⁴ JEHLIČKA, Oldřich a kol. *Občanský zákoník: komentář*. 8. vydání. Praha: C. H. Beck, 2003, s. 979.

²⁵ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2464.

²⁶ DVOŘÁK. In ŠVESTKA, Jiří a kol.(ed) *Občanský zákoník: komentář. II, §460-880*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008. s. 2083.

²⁷ Srovnání rozhodnutí ESD ze dne 10. března 2005, C-336/03 EasyCar (UK) Ltd. V. Office of Fair Trading.

povinnost ubytovat či přepravit zákazníky a jejich věci na určité místo.²⁸ U prvních třech příkladů zřejmě převládá doprava nad ubytováním, proto je nutné tyto případy podřadit pod služby přepravy. Poslední případ je možné vyložit za pomoci rozhodnutí rakouského soudu²⁹, jež konstatoval, že „*dopravou ve smyslu směrnice 90/314/EHS je třeba rozumět i nájem lodi v případě, že loď je pronajata i kapitánem a posádkou, přestože přepraví hosty na místo, které si libovolně určí.*“³⁰

3.1.4 JINÁ SLUŽBA

Jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování, musí být významnou částí zájezdu nebo její cena musí tvořit minimálně 20% souhrnné ceny zájezdu. O zvláštnost se při implementaci Směrnice postaral český zákonodárce, když nad poměry směrnice přidal do zákonného textu ještě alternativní podmínku, že cena jiné služby musí tvořit víc jak 20% souhrnné ceny zájezdu. Například v Itálii nebo na Slovensku tato možnost stanovena není. Mezi takovýto nikoliv vedlejší servis můžeme podřadit nejrůznější sportovní, jazykové či jiné zábavní kurzy, pronájem vybavení potřebného k uskutečnění zájezdu a další.

Stravování je možné považovat za jinou službu v případě, kdy není zřejmou součástí dopravy či ubytování. Tedy občerstvování formou polopenze či „allinclusive“ může být jinou službou³¹, avšak brunch nebo večeře poskytnuté na palubě letadla, či snídaně, která je obecným standardem k ubytování u hotelů typu Bed&Breakfast, pod tuto službu být podřazeny nemůžou.

Pod služby zahrnované pod ubytování, které nejsou jinou službou, se řadí i úklid, výměna ložního prádla a ručníků, služby na recepci, či v lepších komplexech i praní a žehlení.³² O jinou službu se dále dle francouzského soudu³³ nejedná v případě pojištění zájezdu či některé jeho součásti, a to z důvodu, že cestovní kancelář je pouhým

²⁸ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2464.

²⁹ Rozhodnutí rakouského Oberster Gerichtshof ze dne 25. Mar. 1999, sp. zn. 6 Ob 295/98.

³⁰ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2384.

³¹ Záleží však na její hodnotě či na poměru k ostatním zakoupeným službám.

³² HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2465.

³³ Rozhodnutí francouzského Cour de Cassation, ze dne 12. Jun 1995, N° de pourvoi: 94-82984 Toumieux / Colon.

zprostředkovatelem mezi zákazníkem a pojišťovnou.³⁴ O vedlejší, pouze doplňkovou službu, půjde také v případě, kdy cestovní kancelář zajistí víza účastníkům zájezdu.³⁵

3.1.5 ODDĚLENÉ ÚČTOVÁNÍ

Směrnice i zákon shodně stanovují, že oddělené účtování za jednotlivé položky téhož zájezdu nezprošťuje subjekt, který je oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, závazků podle CestR, což vylučuje možnost obejít použití cestovní smlouvy v případě, kdy by každá ze služeb nebo jejich částí byla vyúčtována zvlášť.

Tento pojem je však nutné odlišit od souhrnné ceny zájezdu, jež je nezbytnou podmínkou k použití cestovní smlouvy. Toto pojetí se vztahuje k tak zvané předem sestavené kombinaci služeb, o které bylo již pojednáno výše, v daném případě je tedy nezbytné, aby byly služby zakoupeny najednou, a tím tak vytvářely dopředu sestavenou kombinaci služeb.

3.1.6 CENA

Definice zájezdu neobsahuje zmínku o konkrétní výši ceny zájezdu, tudíž ta není rozhodující. Záleží pouze na smluvních stranách, jakou hodnotu zájezdu si stanoví a který druh měny, ve které bude částka zaplácena, použijí. Sjednaná určitá cena nepodléhá věcné a časové regulaci dle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.³⁶

Protože ze samotného zákonného textu, konkrétně z § 852a OZ, vyplývá, že cestovní smlouva je kontrakt úplatný, jelikož se zákazník zavazuje zaplatit smlouvenou cenu, musí být v době uzavření smlouvy stanovena a zaznamenána v cestovní smlouvě.³⁷ Otázkou zůstává, zda-li je nutné za zájezd zaplatit monetárně, nebo zda-li není možné uplatnit pouze naturální směnu za použití ustanovení o směnné smlouvě v § 611 OZ, či zda-li je možno daný zájezd získat zadarmo jako výhodu k jiné službě.³⁸ Kdybychom cenu pojali jako hodnotu konkrétní věci, nikoliv tedy pouze jenom její vyjádření v penězích, mohli bychom užít výklad směnné smlouvy. K druhému případu bezúplatného získání zájezdu se již nepřímo pozitivně vyjádřil

³⁴ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2384.

³⁵ DOBROVSKÝ, Jan. Ochrana práv spotřebitelův – objednavatelův služeb cestovního ruchu – 1. část. *Justičná revue*, 2009, roč. 61, č. 12, s.1327.

³⁶ Srovnání SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník*, ...s. 2385.

³⁷ TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele se vzory a příklady. Praha: Linde Praha, 2008, s. 113.

³⁸ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2470.

ESD, kdy ve svém rozhodnutí ze dne 15. června 1999 C – 140/97 Walter Rechberger and Renate Greindl Hermann Hofmeister and Others rozhodl, že na osoby, které získaly část zájezdu jako odměnu k předplatnému tiskoviny, se ochrana stanovená ve Směrnici vztahuje.³⁹

3.1.7 UBYTOVÁNÍ PŘES NOC A OBVYKLÁ DOBA TRVÁNÍ ZÁJEZDU

K tomu, aby zájezd mohl být zájezdem, je dále nutné, aby byli zákazníci buď ubytováni přes noc, nebo aby souhrn minimálně dvou výše zmíněných obligatorních služeb tvořil tzv. obvyklou dobu trvání zájezdu, která musí přesáhnout 24 hodin. Samotná délka započíná běžet od první zahájené služby a trvá až do ukončení té poslední.⁴⁰ Veškeré termíny a místa konání by měly být stanoveny v cestovní smlouvě. V praxi to tedy znamená, že například jednodenní výlet, který v sobě zahrnuje dopravu, stravování a lístky na prohlídku hradu případně ještě předváděcí akci některých spotřebitelských výrobků (tak zvané předváděcí akce), nebude považován za zájezd, jelikož nebude naplněna ani podmínka ubytování přes noc, ani daná cesta nebude přesahovat obvyklou dobu trvání zájezdu.⁴¹

Problém s určením by mohl nastat v situaci, kdy by se některá ze služeb protáhla nad stanovenou hranici trvání, například kvůli technickým závadám na letadle, či zácpě na cestě díky vydatné sněhové nadílce. Z balíčku služeb, který předtím nebyl dle zákonných znaků zájezdem, jelikož v sobě neobsahoval ani ubytování přes noc, ani předem stanovená délka trvání neměla nepřesáhnout 24 hodin, by se díky neočekávatelným událostem stal zájezd spadající pod zákonnou úpravu cestovní smlouvy, jelikož by jeho reálná doba trvání se zpožděním přesáhla 24hodinovou hranici. Tím by musel organizátor zájezdu dodatečně splňovat veškeré podmínky nutné k uzavření cestovní smlouvy, a také by se do té doby platný kontrakt, který by nesplňoval všechny náležitosti nové smlouvy, stal neplatným. K takovému východisku se racionálně nemůžeme přiklonit, a proto je nutné vycházet z doby, jež je stanovena ve smlouvě.⁴² Rakouský zákonodárce se v této otázce odchýlil do Směrnice ve prospěch zákazníků a tato dvě omezení do definice zájezdu nepřejal, což znamená,

³⁹ Předplatitelé rakouského denníku získali k předplatnému možnost zúčastnit se zadarmo zájezdu, a to tak, že pokud daná osoba pojedje sama, musí si připlatit za jednolůžkový pokoj, pokud pojedje s jinou osobou, ta si musí celý zájezd přikoupit sama.

⁴⁰ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2462 - 2463.

⁴¹ Tamtéž.

⁴² Tamtéž.

že je možné prodat jako zájezd dvě služby, které začnou i skončí v jediném dni, s veškerou jeho zákonnou ochranou.⁴³

3.1.8 NEGATIVNÍ VYMEZENÍ ZÁJEZDU

V § 1 odst. 2 CestR můžeme najít také negativní vymezení zájezdu, které stanovuje, že zájezdem není kombinace služeb cestovního ruchu, která je za a) prodávána jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo za b) jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání. OZ i CestR ze své působnosti nevyklučují, aby byl zájezd prodán jinému podnikateli, pokud to však bude za účelem jiným, než je podnikání. Takové případy mohou nastat, když obchodní společnost zakoupí pro své zaměstnance jako odměnu za přesčasy *allinclusive* dovolenou u moře ve Francii. První zákonné omezení se z podstaty ustanovení vztahuje především na cestovní agentury a cestovní kanceláře, jež nakupují předem sestavené balíky služeb za účelem jejich dalšího prodeje.

Bod B §1 odst. 2 je poměrně spornou částí CestR, která se vztahuje na organizátora zájezdu. Uvedené omezení není vytyčeno ve Směrnici, a proto je zde nutné upozornit na nepřesnou implementaci Směrnice, a tedy na nutný omezený výklad české úpravy. Směrnice na rozdíl od CestR⁴⁴ určuje, že organizátor je osoba, která poskytuje zájezd pouze jinak než příležitostně. Z toho vyplývá, že stejná osoba, která by dle Směrnice byla řádným organizátorem zájezdu, by ale dle české úpravy touto osobou nebyla kvůli nenaplnění byť jenom jednoho z šesti kumulativních znaků živnostenského podnikání. Když například sportovní spolky pořádají pravidelně pro své členy výjezdy na sportovněkulturní akce, může vzniknout rozpor, zdali účastníci požívají zákonnou ochranu zákazníků či nikoliv (k tomu více viz kapitola 3.2.). K této problematice se vyjádřila i Komise ve své zprávě ke Směrnici, kde uvedla, že je nezbytné, aby působnost Směrnice dopadala na všechny subjekty bez ohledu na licenční systémy některých zemí, tedy i na subjekty bez takové licence, hlavně v oblasti pojištění proti úpadku.⁴⁵ Slovenský zákonodárce do § 2 odst. 4 zákona č. 281/2001 Sb., o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentur (dále pouze „ZoZ“) taktéž zapracoval negativní vymezení pojmu zájezd tak, že jím není za a) kombinácia služeb predávaná onomu podnikateľovi za účelom jeho ďalšieho podnikania a za

⁴³ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2385.

⁴⁴ Který vyžaduje k naplnění všech 6 znaků stanovených v § 2 ZŽ.

⁴⁵ HULMÁK. In ELIAŠ. *Občanský zákoník.....*, s. 2468.

b) individuálne zabezpečenie a uskutočnenie dopravy, predaj dopravných cenín, predaj vstupenek na kulturné, športové a iné podujatia a predaj sprievdcovských služieb.

3.1.9 STUDENTSKÉ VÝMĚNNÉ POBYTY

Poslední zajímavostí, kterou se zabývají jak české, tak i mnohé zahraniční literatury, je otázka zahraničních studentských výměnných pobytů trvajících přibližně půl roku či rok. Ty díky svému neturistickému charakteru nespadají pod věcnou působnost Směrnice, jak rozhodnul ESD ve svém rozhodnutí C-237/97 ze dne 11. 2. 1999, ve věci AFC Intercultural Programs Finland ry⁴⁶. Předmětem sporu byl zahraniční pobyt žáků, při kterém byli bezplatně ubytováni v místních hostitelských rodinách, přičemž letenka byla zaplacená samostatně, každým z žáků. Soudní výrok odmítl podřadit takový druh zahraničního výjezdu pod Směrnici, jelikož účelem cesty je především poznání cizí kultury a obyvatelstva a zároveň, aby se při ubytování studenti zžili s hostující rodinou.⁴⁷ Stejně tak soudní dvůr odmítl podřadit pobyt v rodinách jako ubytování ve smyslu čl. 2 písm. b) Směrnice, jelikož je dítě v podstatě dočasně považováno za člena rodiny a tato služba je poskytována rodinou zdarma.⁴⁸ Španělský soud zase judikoval, že volbu a zajištění jazykové školy nelze považovat za jinou službu cestovního ruchu a že dané pobyty nejsou zájezdem ve smyslu Směrnice.⁴⁹

V podobné oblasti rozhodovaly i české soudy, ty došly k závěru, že zajištění jazykového kurzu je službou cestovního ruchu a může tedy tvořit balík služeb v rámci cestovní smlouvy.⁵⁰ Takovou úpravu přejali i čeští zákonodárci při rekonstrukci soukromého práva v již platném zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále pouze „nový OZ“), který zahraniční školní pobyty označuje v § 2545 za možný předmět smlouvy o zájezdu a stanoví zde speciální zvýšenou ochranu⁵¹ žáka, kterým je jednak student základní, střední, ale i

⁴⁶ Dostupné na <http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/uvodni-stranka>.

⁴⁷ Znění soudního výroku: Council Directive 90/314/EEC of 13 June on package travel, package holidays and package tours does not apply to travel:

- comprising student exchanges of about six months' or a year's duration;
- the purpose of which is attendance by the student at an educational establishment in the host country in order to familiarise himself with its people and culture; and
- during which the student stays with a host family as if he were a member thereof free of charge.

⁴⁸ DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s.1329.

⁴⁹ Rozhodnutí španělského Audiencia Provincial Baleares, ze dne 11. Mar. 2002, sp. zn. 141/2002, Mateo V. M., Antonio V. S., José M. P., María G. F., José Luis R. proti „Oci, Educación y Cultura, S. L.

⁵⁰ Rozhodnutí NS ze dne 13. prosince 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005.

⁵¹ Zajištění vhodného ubytování v hostitelské rodině a řádného dohledu nad žákem, vytvoření předpokladů pro pravidelné navštěvování školy či zvláštní pravidla pro odstoupení od smlouvy

vysoké školy.⁵² Dle § 2545 se však musí jednat minimálně o tříměsíční žákovský pobyt v hostitelské rodině v jiném státě spojený s pravidelnou návštěvou školy.

3.2 PROVOZOVATEL CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Pojem provozovatele cestovní kanceláře, neboli také cestovní kancelář, vymezuje CestR v § 2, kde jej označuje za podnikatele, který je na základě koncese oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Při výkladu výrazu podnikatel je nutné odkázat do zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále pouze „ObchZ“), ve kterém § 2 stanoví pět znaků, jež musí být kumulativně naplněny, aby šlo o podnikání ve smyslu obchodního zákoníku. Jedná se o soustavnost a samostatnost podnikatelské činnosti, dále o její výkon vlastním jménem podnikatele a na jeho vlastní odpovědnost, to vše za účelem zisku. Jelikož zákonodárce vyžaduje specifické oprávnění k výkonu dané činnosti v podobě koncese, podnikání cestovní kanceláře spadá pod ustanovení § 2 odst. 2 písm. b) ObchZ, tedy podnikání na základě živnostenského oprávnění vydávaného na základě zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů (dále pouze „ŽZ“). Ten jako šestý kumulativní znak živnostenské činnosti uvádí, že je nutné podnikat za podmínek stanovených v ŽZ. Každý, kdo splňuje obecné⁵³ i zvláštní podmínky⁵⁴ pro udělení koncese, a nejsou-li v daném případě stanoveny překážky provozování živnosti, o ni může zažádat u jakéhokoliv živnostenského úřadu. Toto státní povolení, které ze všech ostatních živností podléhá nejpřísnějšímu režimu, vydává Ministerstvo pro místní rozvoj. Živnostenský úřad je tedy pouhý zprostředkovatel, jež zajišťuje kontrolu předložených dokumentů a jinou administrativní činnost. Na vydání koncesní listiny není právní nárok, podléhá správnímu uvážení, a proto je možné v případě zamítnutí žádosti se proti danému rozhodnutí správního orgánu odvolat.⁵⁵

Historicky se vývoj podmínek pro udělení živnosti v oblasti cestovního ruchu rapidně měnil na základě vyvstalých problémů. Do vydání ŽZ bylo možné podnikat bez zvláštní odborné způsobilosti⁵⁶, což se však v roce 1991 změnilo, a k provozování cestovní kanceláře

⁵² Důvodová zpráva k novému občanskému zákoníku. Dostupné na <<http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html>>.

⁵³ Každý bez výjimky musí být bezúhonný, způsobilý k právním úkonům, dosáhnout věku 18 let. Pokud žádost podává právnická osoba, je nezbytné, aby tyto podmínky splňoval odpovědný zástupce. Viz § 5 a násl. ŽZ.

⁵⁴ Stanovené v příloze č. 3 k ŽZ

⁵⁵ Více viz ŽZ.

⁵⁶ A to na základě zákona č. 105/1990 Sb., o soukromém podnikání občanů.

byla vyžadována koncesní listina a naplnění přísných podmínek odborné způsobilosti.⁵⁷ Takové požadavky přišly tehdejšími zákonodárcům příliš striktní, a proto s účinností od 1. ledna 1996 byl tento druh podnikání přeřazen do živností volných. Tato rozsáhlá liberalizace však přinesla z větší části negativa v podobě masivního zakládání cestovních kanceláří bez jakýchkoliv předchozích zkušeností v oboru. Velká konkurence a absence právní úpravy zajištění úpadku cestovních kanceláří způsobila v druhé polovině 90. let řadu problémů spojených s insolventností a následnými krachy mnoha kanceláří, na což doplatili především zákazníci, jež se v mnohých případech neměli jak vrátit z dovolené zpět do České republiky, popřípadě jim nebyly vráceny peníze za zrušené zájezdy. Koncesní oprávnění pro cestovní kanceláře bylo opět zařazeno do ŽZ zákonem CestR v roce 2000 spolu s povinností zajistit si pojištění proti úpadku, které bylo vyžadováno Směrnicí. Na základě koncesní listiny může v současné době cestovní kancelář zájezdy nabízet a prodávat.

Za cestovní kancelář se od novely z roku 2006 považuje také zahraniční osoba, jež má v době podpisu cestovní smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika.⁵⁸ Tato cestovní kancelář musí podnikat na základě oprávnění k provozování cestovní kanceláře státu, na jehož území je usazena, a zároveň musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném CestR.⁵⁹

Výše nastíněná česká právní úprava je poměrně úzce vyložitelná, její aplikace spadá pouze na omezený okruh kontrahentů a dle Hulmáka⁶⁰, se kterým se autorka ztotožňuje, nezajišťuje správnou ochranu druhé straně, jelikož se jedná pouze o CK se sídlem či místem podnikání v Evropské Unii, či v Evropském hospodářském prostoru, nikoliv již mimo tuto oblast a také se týká pouze osob podnikajících dle ObchZ a ŽZ, nikoliv osob s jinou než podnikatelskou činností, což se jeví rozporně se Směrnicí. Ta v tomto směru vytyčuje dva možné subjekty, a to jednak organizátora a také prodejce. Organizátorem (organizer) je osoba, která jinak než příležitostně (other than occasionally) organizuje souborné služby a prodává je nebo je nabízí k prodeji přímo a nebo prostřednictvím prodejce. Prodejcem (retailer) se potom rozumí osoba, která prodává nebo nabízí k prodeji soubor

⁵⁷ Mezi dané podmínky spadalo středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání a zároveň pět let, resp. dva roky praxe v oboru. Dostupné na <<http://www.mvcr.cz/sbirka/1991/sb087-91.pdf>>.

⁵⁸ *Komentář k novele zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu vč. plného znění s účinností od 1.8.2006* [online]. MMR, 7. října 2012 [cit. 5. března 2012]. Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6320>>.

⁵⁹ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2459.

⁶⁰ Tamtéž.

služeb sestavených organizátorem. Směrnice nestanoví, zdali se v obou případech musí jednat o fyzickou či právnickou osobu, podnikatele či nepodnikatele, jak je tomu u vymezení silnější strany v jiných směrnících na ochranu spotřebitele. Jediným požadovaným kritériem je jeho činnost vykonávána jinak než příležitostně, nejsou tak z možnosti uzavírání cestovní smlouvy vyloučeni ani nepodnikatelé nebo jiné společensky prospěšné organizace, jako jsou například školy, sportovní kluby nebo různá zájmová sdružení, jež pravidelně pro svoje členy pořádají výjezdní akce splňující podmínky zájezdu například do zahraničí, na nejrůznější zápasy nebo kulturní události.⁶¹ OZ ani CestR takové vymezení neobsahují, proto subjektům, jež uzavřou smlouvu obsahově podobnou smlouvě cestovní s nepodnikatelským subjektem, zákonná ochrana z CestR a § 852a a násl. OZ v podobě odpovědnosti za vady, informativní povinnosti, změny smlouvy, pomoci v nesnázích nebo možnosti odstoupení od smlouvy, přímo dle těchto zákonů nepřísluší. Aktuální otázky okolo novely zákona č. 159/99 Sb.⁶² sestavené ministerstvem pro místní rozvoj k otázce, zdali mohou školy, odbory a další neziskové organizace pořádat vlastním jménem, kdy sama složí a zajistí výlety a pobyty, které jsou kombinací služeb cestovního ruchu ve smyslu § 1 odst. 1 CestR, pouze uvádí, že takové subjekty zájezdy zorganizovat a sami zajistit mohou za podmínky, že tak nebudou činit za účelem dosažení zisku a nebudou tak činit soustavně a veřejně i pro nečleny, nebudou se dopouštět neoprávněného podnikání. Jelikož ani z tohoto autentického výkladu nevyplývá řádná ochrana subjektů využívajících cestovních služeb nepodnikatele, je nezbytné na takové situace použít analogii právní úpravy dle § 853 OZ, využít nepřímých účinků Směrnice nebo autonomně interpretovat právo Evropských společenství.⁶³

Zajímavá situace nastává v případě, kdy je uzavřena cestovní smlouva, avšak osoba v pozici provozovatele CK má zakázáno podnikat, nemá oprávnění nebo se jeho živnostenské oprávnění na danou činnost nevztahuje. Dle ObchZ povaha nebo platnost takového úkonu není dotčena, daná smlouva je tedy platná do doby, kdy se zákazník nedovolá relativní neplatnosti úkonu kvůli podstatnému omylu⁶⁴ dle § 49a OZ.⁶⁵ Podstatnost omylu se v takovémto případě může posuzovat jako error in persona (omyl v osobě), poněvadž

⁶¹ DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s.1331.

⁶² Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6320>>.

⁶³ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2469.

⁶⁴ „*Tím je omyl, který se týká takové okolnosti, že by bez něho ten, kdo byl v omylu právní úkon neučinil.*“ In: ŠTENGLOVÁ, Ivana, PLÍVA, Stanislav, TOMSA, Miloš. *Obchodní zákoník:komentář*. Praha: C. H. Beck, 2009. s. 12.

⁶⁵ Tamtéž.

zákazník uzavírá smlouvu v domněnku, že druhá strana je oprávněný subjekt k poskytování zájezdů.⁶⁶

Slovenská právní úprava označila cestovní kancelář i cestovní agenturu za podnikatele provozující živnost s tím, že „slovenský zákonodárca zvolil zaujímavé riešenie, keď v ustanovení § 7 odst. 5 zákona o zájazdoch nepriamo umožňuje organizovať, ponúkať a predávať zájazdy príležitostne aj subjektu, ktorý nie je podnikateľom“⁶⁷, a to tak, že tyto nepodnikatelské subjekty musí dodržovat ustanovení výše zmíněného zákona.

3.3 ZÁKAZNÍK

Další neopomenutelnou stranou, jež má při uzavírání cestovní smlouvy slabší postavení, označuje OZ jako zákazníka. Pod tento pojem § 4 CestR zahrnuje tři možné varianty osob, které jsou oprávněny z cestovní smlouvy, těm OZ poskytuje rovnocenná práva. Takovouto osobou je buď ten, kdo uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo ten, v jehož prospěch byla tato smlouva uzavřena, a nebo ten, na koho byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním předpisem.

V prvním případě se jedná o subjekt, který danou cestovní smlouvu uzavírá, zájezd hodlá sám využít, a tak mu vznikají i veškerá práva a povinnosti, jež ustanovení o cestovní smlouvě nabízí.⁶⁸

Druhá část legální definice obsahuje institut smlouvy ve prospěch třetího (contractus in favorem tertii) podle § 50 OZ. Jedná se o trojstranný právní vztah, mezi promissarem (osoba, jež kupuje zájezd ve prospěch někoho jiného) prominentem (cestovní kancelář) a tertiussem (osoba, v jejíž prospěch je zájezd pořízen).⁶⁹ Vícestřannost kontraktu nastává až v okamžiku, kdy byt i konkludentně tertius projeví souhlas být danou smlouvou vázán, tehdy mu vznikají veškerá práva a některé povinnosti⁷⁰ ze smlouvy vyplývající, nikdy však ne povinnost zaplacení ceny zájezdu či povinnost doplatit zvýšenou cenu zájezdu. Dokud tertius nevyjádří svůj souhlas či nabízené plnění odmítne, platí cestovní smlouva pouze mezi těmi, kdo jí uzavřeli, jak tomu naznačuje § 50 odst. 3 OZ. Takovými osobami mohou být

⁶⁶ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2381.

⁶⁷ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2381.

⁶⁸ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2460.

⁶⁹ Tamtéž.

⁷⁰ Takovou povinností by mohlo být zaplacení odstupného dle § 852h OZ, v případě, kdy je to tak stanoveno ve smlouvě, nebo povinnost uplatnit právo z odpovědnosti za vady tříměsíční prekluzivní lhůtě na základě § 852i OZ.

například rodinní příslušníci kupujícího zákazníka, jež všichni spolu zájezd využijí nebo zaměstnanci, kterýmž zaměstnavatel koupil zájezd jako pracovní odměnu či osoba, která jej dostala jako dárek k narozeninám, Vánocům či promoci.

Třetí část definice se odkazuje na § 852f OZ, který umožňuje speciální cesi závazku změnou subjektu a to na základě zákonem stanovených podmínek.⁷¹ Je nezbytné, aby k dané výměně došlo před zahájením zájezdu, písemným oznámením, které obsahuje výslovné prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou, případně pokud je to vyžadované, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Nový zákazník vstupuje do veškerých práv a povinností místo původního zákazníka. Společně a nerozdílně však dle § 852f odst. 2 oba odpovídají za zaplacení ceny a úhradu nákladů vzniklých cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka.

Český zákonodárce zvolil osobitou definici i název této strany smlouvy. Směrnice v daném případě používá výrazu spotřebitel. Obsahově se však neshoduje s vymezením pojmu spotřebitele v jiných směrnících.⁷² Legální komunitární definice zahrnuje hlavní smluvní stranu (the principal contractor), jež si zájezd od cestovní kanceláře koupí nebo se zaváže si jej koupit, a dále ostatní příjemce (the other beneficiaries), kterým je jakákoliv osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb, nebo příjemce (the transferee), na něhož je zájezd, jednou z výše zmíněných osob, převeden. Vymezení spotřebitele nenabízí institut smlouvy ve prospěch třetího, jak je tomu v českém právu, na druhou stranu však pod pojem ostatní příjemce řadí osobu zastoupenou přímým zástupcem⁷³, kterého zase český zákonodárce konkrétně nezmínil, jeho postavení je však odvoditelné z § 31 OZ.⁷⁴

Jelikož Směrnice i CestR používají pojem „osoba“, kterou již dále ani jedna z úprav nspecifikuje, máme za to, že tato smluvní strana může být jak fyzická, tak i právnická osoba, ať už podnikatel, či nepodnikatel. Liší se tedy od pojmu spotřebitele v § 52 odst. 3 OZ, kde je dán požadavek, aby se jednalo o fyzickou osobu, která při uzavírání spotřebitelských smluv nejednala v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

⁷¹ Tamtéž.

⁷² Např. směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. 5. 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. 12. 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. 4. 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

⁷³ Zástupce úkony činí jménem a přímo na účet zastoupeného. In KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 244.

⁷⁴ Zastoupení na základě plné moci je možné udělit fyzické i právnické osobě, je však nutné uvést rozsah zmocněncova oprávnění a taktéž je nutné jej udělit písemně, jelikož kontrakt, ke kterému se vztahuje vyžaduje obligatorní písemnou formu.

Cizí právní úpravy, stejně tak jako česká, užily při implementaci Směrnice vlastních názvů stran. Kupříkladu slovenský ZoZ označuje spotřebitele za „objednavatele“, německé BGB za „cestujícího“ (Reisende) nebo italský codice del turismo jako „turistu“ (turista).

3.4 OSTATNÍ OSOBY

3.4.1 ÚČASTNÍK

V několika svých ustanoveních⁷⁵ se OZ a CestR zmiňují o tzv. účastníku zájezdu. Definici, ani její postavení, práva a povinnosti však již neuvádí. Autorka v tomto případě poukazuje na nedopracovanost úpravy.

Dle Hulmáka se jedná o „*jakoukoliv osobu, která je faktickým uživatelem jednotlivých služeb zahrnutých do zájezdu*“, kdy se podle jeho názoru jedná o vymezení širší než zákazník⁷⁶, s čímž se autorka diplomové práce ztotožňuje pouze částečně.

Pokud vycházíme z výše uvedené formulace, je vhodné užít gramatického výkladu. Slovník spisovné češtiny popisuje slovo „účastnit se“ jako mít účast na něčem. Slovo „účast“ potom jako osobní přítomnost, podílení se na něčem.⁷⁷ Z čehož vyplývá, že pojetí účastníka zájezdu je naopak zahrnuto v pojmu zákazník, jelikož ten se v koncové fázi (ať už je mu zájezd darován či je na něj převeden) ocitá i v pozici účastníka zájezdu, tedy jedná se o osobu, která užívá služeb zájezdu. V obráceném případě by se toto říci nedalo, jelikož účastníkovi nevznikají mnohá práva a povinnosti, jež má uložené zákonem zákazník. Není nutný jeho souhlas vyjádřený vůči cestovní kanceláři s účastí na zájezdu, není povinen zaplatit kupní cenu zájezdu ani ji doplácet při jejím zvýšení. Není však z podstaty věci oprávněn získat od cestovní kanceláře nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podobné informace dle § 852d odst. 1 OZ. Na základě logického výkladu a *maiori ad minus* tedy lze přiznat účastníku zájezdu některá práva daná zákazníkovi.

Osobou v postavení účastníka zájezdu by mohlo být například dítě, jež využije zájezd spolu se svým rodičem (zákazníkem) nebo fyzická osoba – zaměstnanec právnické osoby, který využívá služeb CK. Právnická osoba je v takovém případě po celou dobu v postavení

⁷⁵ § 852b odst. 3 písm.f) OZ, § 852d odst. 1 písm. b) OZ, § 10 odst. 1 písm. m) CestR

⁷⁶ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2461.

⁷⁷ FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. 2. vydání. Praha: Academia, nakladatelství AV ČR, 2000. 8782 s.

zákazníka, zaměstnanec se pouze fyzicky účastní zájezdu, ale to pod záštitou PO, která mu zájezd nedaruje, jako je tomu u smlouvy ve prospěch třetího, kde se třetí dostává do postavení zákazníka.

3.4.2 CESTOVNÍ AGENTURA

Dalším subjektem vytyčeným v CestR je provozovatel cestovní agentury, jež od roku 2000 musí podnikat na základě živnosti vázané dle přílohy č. 2 ŽZ. Jedná se o podnikatele, který má na poli cestovního ruchu zákonnou pozici zprostředkovatele prodeje zájezdů. Post cestovní kanceláře v oblasti nabízení a prodávání zájezdu suplovat nemohou, a tedy do přímého závazkového vztahu při uzavírání cestovní smlouvy se zákazníkem nepříjdou.⁷⁸ Pokud by cestovní agentura takovouto kombinaci služeb nabízela, a bez oprávnění tak suplovala činnost cestovní kanceláře, dopouštěla by se neoprávněného podnikání dle obchodního zákoníku.⁷⁹ Jediným případem, kdy cestovní agentura může prodávat zájezdy zákazníkům, je jako přímý zástupce konkrétní cestovní kancelář, a to pouze za zákonem stanovených podmínkách.⁸⁰ Agentura však může prodávat zákazníkům jednotlivé služby cestovního ruchu, pokud nejsou nabízeny jako předem sestavený balíček služeb za souhrnnou cenu. Například je možné prodat zákazníkovi dopravu na koncert a zároveň i vstupenku na něj za podmínek, kdy tato kombinace nenaplní znaky zájezdu, tedy doprava nepřesáhne 24 hodin nebo vstupenka nenaplní znaky jiné služby. Taktéž je možné, aby cestovní agentura zákazníkovi vlastním jménem prodala jednotlivou službu (ubytování) a přitom také zprostředkovala prodej služby jiné (letenku dopravní společnosti). V takovém případě tedy nevzniká pouze jeden smluvní vztah mezi cestovní agenturou a zákazníkem, ale vztahy dva, vyplývající ze dvou odlišných smluv. A to první, kde je bezprostředně odpovědným subjektem z ubytování cestovní agentura, a druhý, kdy je zákazníkovi odpovědný přímo dopravce na základě zprostředkovaného prodeje.⁸¹

Další zajímavá varianta by mohla nastat v případě, že je agenturou zákazníkovi v různých dnech prodáno více služeb na jeden termín, což by mohlo v závěru naplňovat pojem zájezd, nikoliv však v podobě souhrnné ceny. Jeden den by si zákazník koupil dopravu

⁷⁸ Z připravovaných právních předpisů, *Právní rozhledy*, 1998, roč. 6, č. 11, str. 587.

⁷⁹ *Aktuální otázky okolo novely zákona č. 159/99 Sb.* [online]. COT business, 7. října 2011 [cit. 6. února 2012]. Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6322>>.

⁸⁰ § 3 CestR.

⁸¹ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2472.

autobusem tam i zpátky do Chorvatska a o týden později by si dokoupil ještě ubytování v Chorvatsku. Pokud by toto jednání vycházelo z vůle zákazníka a nikoliv od cestovní agentury, jednalo by se o úkony platné a vznikly by tedy dvě různé smlouvy, jež může cestovní agentura uzavřít, nejednalo by se totiž o předem sestavenou individuální kombinaci služeb. V opačném případě, kdy by vůle uzavřít dvě oddělené smlouvy byla odvislá od cestovní agentury, by se jednalo o obcházení zákona.⁸²

3.4.3 DODAVATEL SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

V případě, že jednotlivé služby nezajišťuje přímo cestovní kancelář nebo cestovní agentura, ale jiná fyzická nebo právnická osoba, hovoříme o dodavateli služeb cestovního ruchu. Jedná se o přímého poskytovatele jedné či více služeb z předem připraveného balíčku. Nejčastěji jde o provozovatele ubytovacího zařízení nebo dopravce. Tento subjekt je v přímém závazkovém vztahu s cestovní kanceláří či cestovní agenturou, a to na základě smluv uzavřených především dle OZ jako například smlouvy o přepravě nebo ubytování, aniž by však cestovní kancelář či cestovní agentura byly přímými uživateli užitků ze smlouvy vzniklých. Tím je zákazník, jež si zakoupí dané služby na základě cestovní smlouvy. Otázkou zůstává, jaký mají mezi sebou vztah. Hulmák v komentovaném znění občanského zákoníku rozděluje vztah zákazníka a dodavatele do dvou možných kategorií. A to buď takový, kdy nemá zákazník vůči dodavateli žádná přímá práva a povinnosti a vše může požadovat pouze přes cestovní kancelář na základě cestovní smlouvy, nebo kdy v určitých případech je možné se domáhat nároků přímo u dodavatele služby, kdy byl cestovní kanceláří pouze zprostředkován prodej služby. Zvláštní vztah nastává v okamžiku, když konzument služby nárokuje odpovědnost ze vzniklé škodné události při užívání služby dodavatele (více viz kapitola 4.2.7.).⁸³

3.4.4 DELEGÁT

Za delegáta je obecně označována fyzická osoba, která doprovází účastníky, zastupuje cestovní kancelář v místě konání zájezdu, zajišťuje klidný průběh služeb, případně vyřizuje

⁸² *Aktuální otázky...* Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6322>>.

⁸³ Srov. HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2470.

jejich reklamace a slouží jako kontaktní osoba, na kterou se mohou zákazníci kdykoliv obrátit. Vztah s cestovní kanceláří může být založen na základě zastoupení dle § 22 a násl. OZ, mandátní smlouvy, příkazní smlouvy nebo velmi často využívaných smluv dle zákoníku práce.⁸⁴ Tento zástupce v místě konání zájezdu je cestovními kanceláři označován různě a to i jako průvodce⁸⁵ nebo jiný pověřený zástupce⁸⁶. Ústavní soud se ve svém rozhodnutí ze dne 9. června 2011 především zdůraznil roli delegáta při negativních situacích vyvstalých v průběhu zájezdu, kdy konstatoval, že „mezi standardní služby patří zejména u pobytových zájezdů s poskytováním stravy i služby delegáta cestovní kanceláře, jehož úkolem je mimo jiné realizovat rychlou pomoc zákazníkovi v nesnázích (§ 852k o. z.) a zajišťovat splnění všech podmínek vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Tento delegát má a musí zajišťovat odstranění závady v plnění podmínek smlouvy či reagovat na mimořádné okolnosti, které se vyskytly po zahájení zájezdu, případně bezplatně a bez zbytečného odkladu přistoupit k nápravě stavu.“⁸⁷

⁸⁴ Tamtéž s. 2472.

⁸⁵ Reklamační řád CK FISCHER [online]. Fischer.cz, 11. února 2012 [cit. 8. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.fischer.cz/podminky/reklamacni-rad>>.

⁸⁶ Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. [online]. Cedok.cz, 11. února 2012 [cit. 7. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.cedok.cz/obchodni-podminky/pdf/vseobecne-smluvni-podminky.pdf>>.

⁸⁷ Rozhodnutí ÚS ze dne 9. června 2011, sp. zn. III. ÚS 1445/11.

4 SEKUNDÁRNÍ ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

*„Cestování je dokonalá bída: roztrháš si šaty,
a není nikoho, kdo by je spravil.“*

Čínské přísloví

Směrnice v článku 4 a 5 vytyčuje velmi důležité ochranné instituty, které jsou dány spotřebiteli na obranu proti porušení primární povinnosti cestovní kanceláře při poskytování zájezdu. Jedná se o odpovědnost organizátora nebo prodejce (provozovatel cestovní kanceláře) za řádné plnění vyplývající ze smlouvy a za odpovědnost za škodu, a to, vznikne-li škoda porušením povinností vyplývajících z cestovní smlouvy, ale také v některých případech, kdy cestovní kancelář nebo zákazník (spotřebitel) od dané smlouvy odstoupí. Daná direktiva ukládá členským státům povinnost přijmout nezbytná opatření zajišťující, aby organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, osobně odpovídal spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy, bez ohledu na to, kdo měl takové závazky splnit. Tedy v případech, kdy vznikne škoda z nesplnění nebo nesprávného plnění cestovní smlouvy, by se poškozeným mělo dostat řádného odškodnění dle právních předpisů daného členského státu, jež budou v souladu se Směrnicí.

V případě, že není splněna konkrétní smluvní či zákonná povinnost, nastupují sekundární účinky práva v podobě občanskoprávní odpovědnosti za vady, prodlení či za škodu.⁸⁸ Není tomu jinak ani v případě porušení primární povinnosti plnit řádně a včas u cestovní smlouvy v rámci české právní úpravy. U odpovědnosti za vady je cestovní kancelář odpovědná za řádné a včasné provedení služeb, je tak odpovědná za výsledek.⁸⁹ Tuto objektivní odpovědnost stíhá i náhrada škody vzniklá v důsledku odstoupení od cestovní smlouvy dle §852g OZ. Klasická odpovědnost za škodu vzniklá z porušení zákonné či smluvní povinnosti cestovní kanceláře, kterou stíhá subjektivní odpovědnost s objektivními prvky (více viz v jednotlivých kapitolách).

Stanovení objektivní či subjektivní odpovědnosti byl jeden z nejvíce sporných bodů při sestavování textu Směrnice.⁹⁰ Státy jako Německo, Itálie či Dánsko byly nakloněny principu přísné odpovědnosti za výsledek s možností liberace, jak tomu bylo v každém z daných států, naopak státy románské kultury preferovaly, aby byl provozovatel cestovní

⁸⁸ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 73.

⁸⁹ DOBROVSKÝ, Jan. Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část. *Justičná revue*, 2010, roč. 62, č. 2, s. 144.

⁹⁰ Tamtéž.

kanceláře odpovědný za zavinění při porušení svých povinností. Výsledkem se stala kompromisní dohoda založená na obou principech s obráceným důkazním břemenem v případě zproštění se odpovědnosti.⁹¹

Veškerá úprava týkající se odpovědnostního vztahu cestovní kanceláře je kogentní, tato vlastnost vyplývá z článku 5 odst. 3 Směrnice, která stanoví, že není možné se smluvně odchýlit od ustanovení o odpovědnosti jak za vady, tak i za vzniklou škodu, a od ustanovení s nimi souvisejícími. V případě porušení této klauze nastupují účinky dle § 39 OZ, tedy neplatnost daného úkonu či smlouvy pro rozpor se zákonem. Absolutní kogentnost lze vyloučit v případě, že se smluvní strany odchýlí od zákonného ustanovení ve prospěch zákazníka.⁹² Jednotlivá práva vzniklá porušením povinností cestovní smlouvy ze strany provozovatele cestovní kanceláře či jím použitých dodavatelů se nevylučují.

4.1 ODPOVĚDNOST ZA VADY

Článek 5 odstavec 1 Směrnice jasně nařizuje členským státům, aby přijaly nezbytná opatření, která zajišťují, aby organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, odpovídali spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy (the liability for the proper performance of the obligations arising from the contract) bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit organizátor nebo prodejce anebo jiný poskytovatel služeb, aniž je dotčeno právo organizátora nebo prodejce tyto jiné poskytovatele služeb postihnout. Tento článek byl bez dalšího implementován do § 852i OZ a § 852k odst. 2 až 4 OZ.

Zmíněná ustanovení jsou speciální úpravou obecné odpovědnosti za vady vytyčené v § 499 OZ, který stanovuje, že kdo přenechá jinému věc za úplatu, odpovídá za to, že věc v době plnění má vlastnosti výslovně vymíněné nebo obvyklé, že je ji možno použít podle povahy a účelu smlouvy nebo podle toho, co účastníci ujednali, a že věc nemá právní vady. Vznik takové odpovědnosti jednak předpokládá porušení původní smluvní, právní povinnosti provozovatele cestovní kanceláře zajistit zájezd řádně, tedy bez jakýchkoliv vad, a dále je také nutné, aby se v příčinné souvislosti takováto vada projevila v době plnění a zároveň s tím i byla včas a řádně uplatněna.⁹³

⁹¹ DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 144.

⁹² HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2518.

⁹³ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 101.

Tato objektivní odpovědnost vlastní pro cestovní smlouvu v sobě však zahrnuje osobitou úpravu vynucenou specifičností smluvních vztahů cestovního ruchu. Ta nemůže plně akceptovat klasickou úpravu odpovědnosti za vady a její zákonná pravidla uplatňování nápravy vzniklé vady. Není například možné díky omezenému trvání zájezdu akceptovat 30denní lhůtu klasicky danou dodavateli na vyřízení reklamace a zjednání případné nápravy. V případě cestovní smlouvy musí provozovatel bez zbytečného odkladu zajistit opatření nezbytné pro řádné pokračování zájezdu.⁹⁴ Zajímavostí také je, že provozovatel cestovní kanceláře má ze zákona povinnost provést nezbytná opatření, zjistí-li, že nebude moci plnit řádně a včas, ale také za situace, kdy taková situace již nastala, a to i bez výzvy zákazníka k takové nápravě.⁹⁵

4.1.1 REKLAMACE A JEJÍ UPLATNĚNÍ

Zákazníka postihuje notifikační povinnost. V ustanovení §852i odst. 2 OZ jsou stanoveny dvě prekluzivní lhůty, ty jsou dány zákazníkovi k uplatnění práva z odpovědnosti za vady, jejichž marné uplynutí způsobuje následnou nemožnost dovolání se takové reklamace. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře v subjektivní lhůtě - bez zbytečného odkladu, nejpozději však do lhůty objektivní, a to do tří měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.⁹⁶ Pokud bylo uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.⁹⁷

Forma k uplatnění takového nároku zákonem stanovena není, zákazník tak může učinit i ústně a osoba, jež přijímá reklamaci o ní fakticky nemusí učinit písemný záznam, na rozdíl od slovenské právní úpravy⁹⁸. V dané reklamaci je však nezbytně nutné přesně vytyčit veškeré vzniklé nesrovnalosti odlišující se od cestovní smlouvy a s tím i skutkový popis

⁹⁴ § 852k odst. 2 OZ.

⁹⁵ Tamtéž.

⁹⁶ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2516.

⁹⁷ § 852i odst. 3 OZ.

⁹⁸ Srovnání viz § 741i odst. 1 zákon č. 64/1964 Zb., občianský zákonník.

nastalé situace. Důkazní břemeno, pokud byl nárok uplatněn včas, nese v případném soudním sporu osoba, jež takovou věc tvrdí.⁹⁹

4.1.2 NÁPRAVA

Obecným pravidlem u nápravy v případě odpovědnosti za vady je nejprve uvedení předmětu závazku do bezvadného stavu, a pokud to není fakticky možné, nestupuje finanční vyrovnání, které se stanoví rozdílem mezi perfektním stavem a stavem s vadou.

Podrobný postup specifický pro cestovní smlouvu upravuje občanský zákoník v § 852k odst. 2 až 4, jestliže tedy 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 pokračovat¹⁰⁰ ve stejné kvalitě, jak bylo ujednáno v cestovní smlouvě nebo stanoveno v katalogu či obchodních podmínkách.¹⁰¹ Pokud takovéto ujednání není, autorka má za to, že je nutné poskytnout služby v obvyklé kvalitě, analogicky dle § 496 OZ¹⁰² či § 3 písm. b) OchrSpotř.¹⁰³ Jestliže jsou takovéto nově zajištěné služby dražší než původní, odpovědná za jejich doplacení je sama cestovní kancelář.¹⁰⁴

V první řadě je při reklamaci zájezdu nutné vycházet z ustanovení cestovní smlouvy, k ní přiložených obchodních podmínek, katalogu nebo popřípadě z informací poskytnutých před zahájením zájezdu.¹⁰⁵ Služby, které nejsou takto vytyčeny, není možné reklamovat, tedy pokud nebylo výslovně ujednáno, že v hotelu bude dětský koutek, animační program, vířivka na pokoji nebo nabídka fakultativních zájezdů, není možné jejich absenci úspěšně reklamovat. Jinak tomu bude u kvality jednotlivých služeb, ta by se měla v případě nedostatečného určení objektivně odvíjet od obvyklé jakosti poskytované v závislosti na druhu zájezdu, destinaci, ale především na základě očekávání průměrného spotřebitele v zemi, kde se taková cestovní

⁹⁹ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2516.

¹⁰⁰ § 852k odst. 2 OZ.

¹⁰¹ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2532.

¹⁰² Není-li jakost výslovně sjednaná, je dlužník povinen plnit určité množství věcí určených v průměrné střední jakosti.

¹⁰³ Prodávající je povinen prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé.

¹⁰⁴ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2408.

¹⁰⁵ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2532.

smlouva uzavírá. Například moře, které je pro místní obyvatele čisté, se tak nemusí jevit osobám z jiného koutu země či jiného státu.¹⁰⁶ Je více než nutné, aby provozovatel cestovní kanceláře na takové rozdíly předem upozornil. Stejně tak může dojít k nedorozumění v rámci standardu ubytování a s tím spojené hvězdičkové ohodnocení. Určitou odlišnost lze spatřovat například mezi hotelovým standardem v turisticky navštěvovaném Tunisu, Egyptě či Turecku a evropskými hotely. Hotely v uvedených arabských destinacích označeny pěti hvězdami, jsou v klasickém evropském standardu zařazeny do tří nebo čtyřhvězdičkové kategorie.

Pokud nelze pokračování zájezdu objektivně zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.¹⁰⁷ Jestliže výše zmíněná opatření 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, má zákazník právo požadovat na cestovní kanceláři repatriaci, tedy 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 který je stanoven v cestovní smlouvě, je provozovatel za situace, kdy je doprava uskutečněna za nižší náklady, povinen vrátit rozdíl v ceně, nebo pokud je doprava uskutečněna za vyšší náklady, nést daný rozdíl z vlastních prostředků.¹⁰⁸ A to vše bez zbytečného odkladu, jak lze odvodit na základě § 852k odst. 4 OZ.¹⁰⁹

Ani česká, ani slovenská soudní praxe nemá v oblasti vyčíslení odpovědnosti za vady bohatou soudní praxi, jež by se dala použít jako zobecněný přehled slev zájezdu. Proto autorka shledává nezbytným nechat se v daném případě inspirovat rozhodováním německých soudů, jelikož jejich judikatura je zdrojem kvalitně propracovaných materiálů věnující se právě snižování ceny zájezdu na základě § 651d BGB.¹¹⁰

4.1.3 FRANKFURTSKÁ TABULKA SLEV

Asi nejznámější a nejuznávanější je takzvaná Frankfurtská tabulka slev (Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung)¹¹¹, jež byla v roce 1985 sestavena ve vedení

¹⁰⁶ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2532.

¹⁰⁷ § 852k odst. 3 OZ.

¹⁰⁸ § 852k odst. 4 OZ.

¹⁰⁹ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2408.

¹¹⁰ DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 147.

¹¹¹ *Frankfurter Tabelle* [online]. Rechtspraxis.de, 2. dubna 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm>>.

s Dr. Temperem 24. občanskoprávním senátem Zemského soudu ve Frankfurtu nad Mohanem. Jedná se o nezávaznou, avšak velmi užívanou sumarizaci nejčastějších nedostatků služeb poskytovaných v rámci zájezdu. Široké využití našla jednak mezi soudci, stejně tak i v mimosoudních sporech cestovních kanceláří se svými klienty.¹¹² Tabulka nabízí přehledné rozřazení vad zájezdu do čtyř základních skupin – ubytování, stravování, doprava a jiné služby, které obsahují procentuální sazby slev, které se v případě výskytu více vad sčítají. Vychází se z celkové ceny zájezdu, ne pokud trvala vada služby pouze omezenou dobu, v takovém případě se sleva na tuto cenu vztahuje pouze poměrně. Další výjimkou je pouze malá vada (sleva do 10%), která nijak závažně neovlivňuje průběh pobytu, zde se sleva poskytuje pouze z ceny ubytování nebo konkrétních služeb.¹¹³

Nejrozšířenější skupinou jsou nedostatky ubytování, mezi které jsou zařazeny odchylky od smluvené polohy ubytovacího zařízení (5 - 15%), druhu ubytování (5 - 10%), druhu pokoje (20 - 30%) či jeho vybavení (5 - 50%) v podobě chybějícího balkónu, výhledu na moře, klimatizace, vlastní sprchy, přítomnosti plísně, či hmyzu. Stejně tak do této kategorie jsou zařazena nejrůznější omezení (5 - 15%) v podobě nefunkčnosti toalety, dlouhodobého výpadku elektrického proudu, poruchy klimatizace či venkovního ruchu ve dne (5 - 25%) nebo v noci (10 - 40%) popřípadě nepříjemnosti v podobě různých zápachů (5 - 15%).¹¹⁴

Za nedostatky stravování se považuje jeho úplný výpadek (50%), monotónnost stravy (5%), vychladlá a zkažená jídla (10 - 30%), ale také vady vztahující se k obsluze – samoobsluha namísto obsluhy číšníkem (10 - 15%), dlouhé čekání na obsluhu (5 - 15%), stravování na směny (10%) a vybavení jídelních prostorů jako znečištěné příbory, nádobí, ubrusy, stoly (5 - 15%).¹¹⁵

Třetí skupina, jež nabízí nejnižší slevy od 5 do 15 procent, je spojena s dopravou. Takovéto závady lze spatřovat v nedostatečném vybavení dopravního prostředku (chybí slibované rádio, projekce filmů aj.), je poskytnuta nižší třída, nedostatečná obsluha během letu, problémy s poskytnutým jídlem na palubě či jiné větší odchylky od běžně poskytovaného standardu. Další reklamovatelná závada této služby je chybějící transfer z letiště či nádraží do hotelu, kde se poskytuje pouze náhrada za vynaložené náklady. Pět procent podílu z ceny jednoho dne se dává při odložení odjezdu o více jak 4 hodiny.¹¹⁶

¹¹² DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s. 166.

¹¹³ Tamtéž, s. 167.

¹¹⁴ Tamtéž, s. 168.

¹¹⁵ Tamtéž.

¹¹⁶ *Frankfurter Tabelle* [online]. Rechtspraxis.de, 2. dubna 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na

Ostatní závady, jež nebyly zmíněny výše, jsou zařazeny do poslední skupiny vad. Takovéto jiné nedostatky služeb zájezdu, v případě, že byly cestovní kanceláři přislíbeny, lze spatřovat v absenci bazénu, plaveckého bazénu, krytého bazénu, či jejich znečištění (10 - 20%), sauny (5%), tenisových kurtů (5 - 10%), školy windsurfingu, potápění, plachtění (5 - 10%), možnosti jízdy na koni (5 - 10%), dětského hřiště, hry minigolfu (3 - 5%), hlídání dětí (5 - 10%), nedostatky průvodcovských služeb (0 - 30%), chybějící možnost zábavy v podobě kina, diskotéky, animačního programu (5 - 15%), problémy spojeny s mořem a pláží jako nemožnost koupání se (10 - 20%), chybějící lehátka a slunečníky (5 - 10%) či znečištěná pláž (10 - 20%).¹¹⁷

4.1.4 KEMPTENSKÁ TABULKA

Kemptenská tabulka vad zájezdu (Kemptener Reisemängeltabelle) sestavená prof. Dr. Ernestem Führichem z Vysoké odborné školy v Kemptenu nabízí utříděný přehled důležitých soudních rozhodnutí od roku 1995, jež procentuální sazbou povětšinou z ceny konkrétní služby stanovuje slevu zájezdu.¹¹⁸ Může sloužit jako inspirační zdroj pro cestovní kanceláře v případě vadného plnění služeb poskytovaného zájezdu.

Daný přehled obsahuje judikáty rozřazené do kategorie ubytování (a to konkrétně odlišnost ubytovacího zařazení, jeho druh a poloha; stěhování ubytovaných; vybavení ubytovacího zařízení; nedostatečné služby spojené s ubytováním a obtěžováním hostů; problémy s bazénem, hotelovou pláží, animací, zábavnými programy a jiné; strava; sport, opatrování dětí, výlety a jiné) služby delegáta či průvodců (kvalita, dostupnost a jazyková vybavenost delegáta; destinace: veřejná pláž, kriminalita, odpady a jiné), letecká přeprava (zmeškání, změny letových časů, mezipřistání a jiné; přeprava zavazadel) a transfer v místě destinace.¹¹⁹ Jelikož se jedná o poměrně obsáhlý dokument, autorka uvádí pouze nejzajímavější rozhodnutí.

Cena ubytování byla snížena o 40% v případě, kdy byli zákazníci ubytováni v klasickém hotelu namísto klubového, snížení ceny ubytování pouze o 20% postihlo zájezd, kde se pokoj nacházel v suterénu, jeden a půl metru od skály, s nedostatkem světla a každý

<<http://www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm>>.

¹¹⁷ *Frankfurtská tabulka slev* [online]. Všudybyl - Časopis lidí a o lidech v cestovním ruchu, 2. dubna 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.e-vsudybyl.cz/frankfurtska-tabulka-slev/>>.

¹¹⁸ DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s. 147.

¹¹⁹ Tamtéž, s. 148.

kolemjdoucí mohl nahlédnout do pokoje. Přes výslovné uvedení v katalogu, že se jedná o pokoj vhodný pro rodinu, byl poskytnut rodině se dvěma dětmi pokoj o rozloze 12m² (15% z ceny ubytování). Sleva na ubytování nebyla poskytnuta, kdy výhled na moře z pokoje byl omezený dvěma budovami, a to z toho důvodu, že neomezený výhled na moře nebyl přislíbený. Srážka 30% z ceny ubytování se dostala zákazníkům, kteří byli ubytováni v pokoji bez koupelny, jež byl špinavý, a pohybovali se v něm mravenci. Nárok na 100% snížení ceny ubytování měl zákazník, jehož dítě utrpělo škodu na zdraví, když se zranilo rozbitým sklem na vchodových dveřích hotelu, na nichž nebylo žádné výstražné označení, v katalogu bylo toto zařízení prezentované jako vhodné pro děti. Jako pouhou nepříjemnost shledal soud v Bonnu výskyt 6 švábů na pokoji, naopak soud v Hamburgu snížil cenu ubytování o 20% za každý den, když v noci lezli po podlaze chrousti. Nulový nárok na slevu s argumentací, že jde o případ v normě mezilidských vztahů, posoudil soud v Kleve situaci, kdy byli hosté ubytovacího zařízení rušeni po čase stravování tělesně postiženými lidmi, kteří byli krmeni a vydávali nepřirozené zvuky¹²⁰. Ani v případě, kdy jídelna pětihvězdičkového hotelu byla přístupná hostům v plavkách, ani když v době stravování často zvonili v místnosti mobilní telefony, ale ani když až 90% hotelových hostů tvořili Angličané (i přesto, že katalog uváděl, že hotel je preferovaný Němci)¹²¹, nemají dle německých soudů stěžovatelé nárok na slevu. Deset procent z ceny ubytování s přihlédnutím na spoluzavinění zákazníka bylo přiznáno ženě, již se v důsledku desinfekční látky, jež byla přidána do bazénu, obarvily blondřaté vlasy nazeleno. Vysoké slevy vysoudili zákazníci, když hotelové zařízení nebylo dokončené, jídlo se podávalo v plážovém baru, jelikož byla jídelna zavřená, bazén nebyl dokončený a celý komplex sužoval stavební hluk (75% z ceny ubytování), ale také v případě, kdy zákazník onemocněl salmonelózou (100% z ceny stravy na každý den, kdy nemoc trvala). S tímto posledně uvedeným rozhodnutím autorka nesouhlasí, jelikož má za to, že právě v tomto případě vzniklá nemoc ovlivnila zbytek pobytu zákazníka, a proto by se měla sleva odvozovat od celkové sumy zájezdu. Jako všeobecné riziko s nulovou možností slevy označily soudy ostré kameny v moři, dočasný zákaz koupání vyhlášený plavčíky, včelí roj usazený v hotelu (který byl po několika hodinách odstraněný, loupežné přepadení na procházce mimo hotel, ale také krádež zavazadla z hotelového pokoje, což autorka nepovažuje za spravedlivé rozhodnutí, jelikož právě hotelové zařízení by mělo zajistit plnou bezpečnost věcí vnesených

¹²⁰ Srov. KOUBOVÁ, Jana. Mentálně postižení lidé v hotelu nejsou důvodem pro reklamaci zájezdu, *Právní rozhledy*, 2000, roč. 8, č. 3, str. 134.

¹²¹ Odlišně rozhodli soudy v případě Davida Barnishe, srov. SLÁDEK, Jiří. *Vyhňte se na dovolené Britům, vracejí Němci úder* [online]. *Ihned.cz*, 12. března 2009 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <http://vyhledavani.ihned.cz/c1-25261280-on-nespokojen%ED+turist%E9-M00000_d-24>.

do jejich areálu. Jestliže byl pasažér neoprávněně odmítnut ke vstupu na palubu kapitánem letadla, zakládá to dle soudu v Duisburgu 100% slevu na cenu z přepravy v případě, že neexistovaly důvody ohrožení bezpečnosti letadla daným cestujícím. Naopak jako vyšší moc na straně leteckého dopravce, která vylučuje odpovědnost za neposkytnuté plnění, shledal soud odmítnutí přepravit silně podnapilého pasažéra.¹²²

Otázkou zůstává, zda je spravedlivější určovat slevu z ceny jednotlivé služby, jak je tomu u kemptenské tabulky nebo z ceny celého zájezdu, jak je tomu u tabulky frankfurtské. Autorka se v tomto případě přiklání ke kombinaci obou těchto možností, kdy je nutné určovat danou slevu subjektivně vzhledem ke každému případu, a to s přihlédnutím k významnosti a rozsahu vady v rámci celého balíčku služeb a jeho ovlivnění celého zájezdu. Pokud daná závada na službě je takového rozsahu, že je způsobilá ovlivnit dojem z celé dovolené, měla by se výše slevy orientovat dle celkové ceny balíčku služeb. Jinak je dle autorky vhodné vycházet pouze z ceny jednotlivé služby.

4.1.5 ITQ KODEX

Další druh sumarizovaných slev služeb zájezdu používaný cestovními kancelářemi v Evropě¹²³, a tentokrát i v České republice je takzvaný ITQ kodex (International Travel Quality Codex).¹²⁴ Ten byl sestaven na základě Frankfurtské tabulky německou Evropskou Cestovní Pojišťovnou ve spolupráci s makléřskou společností ETICS.¹²⁵ Je využíván v rámci takzvaného pojištění profesní odpovědnosti cestovní kanceláří, jde tedy o čistě komerční produkt, který je nezávazný pro subjekty, které na něm neparticipují.¹²⁶

Kodex obsahuje dvě hlavní části, v pořadí první je zařazená kompenzační tabulka nepřijemností na dovolené, sestávající z pěti kategorií, a to ubytování, stravování, dopravy, služby delegáta a z dalších různých nedostatků. Slevy jsou stanovené procentuální sazbou, vycházejí z celkové ceny zájezdu, včetně palivového příplatku, letištních tax a dalších, vyjma

¹²² DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s.148.

¹²³ <http://www.vtt.cz/informace/international-travel-quality-kodex>

¹²⁴ RYSKOVÁ, Světlana. *Vypočítat náhradu za zkaženou dovolenou není snadné* [online]. FinExpert.cz, 30. března 2012 [cit. 15. dubna 2012]. Dostupné na <<http://finexpert.e15.cz/vypocitat-nahradu-za-zkazenou-dovolenou-neni-snadne>>.

¹²⁵ *K ITQ Kodexu se hlásí další cestovní kanceláře* [online]. Všudybyl - Časopis lidí a o lidech v cestovním ruchu, 15 prosince 2011 [cit. 15. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.e-vsudybyl.cz/aktualne/k-itq-kodexu-se-hlasi-dalsi-cestovni-kancelare/>>.

¹²⁶ POLOLÁNIK, Lukáš. *Když nám dovolená nepřinese radost* [online]. Finance.cz, 12. března 2009 [cit. 7. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/212708-kdyz-vam-dovolenena-neprinese-radost/>>.

pojištění, půjčovního za auto, atd. Každý nedostatek je ohodnocen orientační minimální a maximální výší slevy, výsledná kompenzace tedy v koncové fázi může být jak nižší, tak i vyšší.¹²⁷ Malé nepříjemnosti nejsou kompenzovány. Pokud dojde k pochybení, které zakládá nárok na slevu, bude celá daná situace hodnocena podle objektivních kritérií, nikoliv tedy podle subjektivních pocitů.¹²⁸ V případě nápravy nedostatku již v průběhu zájezdu se bude sleva odvíjet od počtu dnů, kdy daný problém trval.

Druhá část s názvem „Kompenzační tabulka ztráty radosti“ v sobě zahrnuje nárok zákazníka v případě, že dojde k závažnému pochybení cestovní kanceláře při poskytování služeb cestovního ruchu (celková sleva nad 50%). Takovéto odškodnění se nevylučuje zaplacením slevy zájezdu. Odvozuje se od míry pochybení (od 50% do 100%), výchozí částkou je 1000 korun českých a za každé další procento je připočítáno 20 korun na osobu za jeden den trvání vady. Za stoprocentní závadu na službě bude zákazníkovi poskytnuto odškodnění ve výši 2000 korun.¹²⁹

4.2 PORUŠENÍ PRÁVNÍ POVINNOSTI A Z TOHO VZNIKLÁ ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Úprava odpovědnosti za škodu porušením povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi se nachází v § 852j odst. 2 OZ. Je vystavěná na srovnatelné konstrukci, jako je obecná odpovědnost za škodu dle § 420 OZ. Nejedná se o objektivní odpovědnost, kde se nevyžaduje zavinění, avšak zavinění cestovní kanceláře se v tomto případě nemusí dokazovat, jelikož se presumuje. Vedle zavinění je nutné naplnit ještě další 3 obligatorní znaky, které naopak poškozený zákazník prokázat musí. Jsou jimi protiprávní úkon spatřovaný v porušení právní povinnosti vyplývající ze sjednané cestovní smlouvy, vznik konkrétní škody, a to vše ve vzájemné příčinné souvislosti.

Mezi taková porušení povinností se jednoznačně řadí porušení informační povinnosti uložené cestovní kanceláři ustanovením § 852d nebo neoznámení či včasné neoznámení změny podmínek smlouvy podle § 852e OZ. To zakládá před zahájením zájezdu nejen právo na odstoupení od smlouvy a navrácení si již poskytnutého plnění, ale také v případě vzniku škody i právo na její náhradu. Italský soud dovodil, že takové právo na náhradu škody svědčí

¹²⁷ *ITQ kodex 2010* [online]. Alex, 10. října 2012 [cit. 15. duben 2012]. Dostupné na <<http://www.ckalex.cz/itq-kodex-alex/>>.

¹²⁸ Tamtéž.

¹²⁹ Tamtéž.

zákazníku, kterému nebyla oznámena změna letového řádu a tím tak zmeškal daný let.¹³⁰ Po zahájení zájezdu pod nesplnění povinností cestovní kanceláře můžeme podřadit jednak neposkytnutí zájezdu řádně a včas, ale i neposkytnutí rychlé pomoci v nesnázích dle § 852k OZ.

4.2.1 ŠKODA

K tomu, aby mohl vzniknout tento druh náhrady škody, je nutné, aby protiprávním jednáním byla zasažena integrita poškozeného, a to ať už majetková či osobnostní. Občanský zákoník a s ním i úprava cestovní smlouvy zahrnují pod pojem škody hmotnou ztrátu, jež je obecně vyčíslitelná penězi. Tou je jednak škoda skutečná (*damnum emergens*), jež je charakterizována ztrátou, zničením, porušením nebo jiným zmenšením již existujícího majetku poškozeného a také ušlý zisk (*lucrum cessans*), tedy to, co poškozenému z jeho majetkové sféry díky škodné události ušlo, o co nerozšířil svůj majetek. Dané dva druhy náhrady se nevylučují, a proto je možné v případě vzniku obou, je požadovat simultánně, tedy jejich plnou náhradu.¹³¹ Taková škoda se hradí primárně v penězích, avšak požádá-li o to poškozený a je-li to možné a účelné, nahradí se škoda uvedením do předešlého stavu.¹³² Při určení výše náhrady škody se vychází z tržní ceny v době poškození.¹³³

Pod pojem škody je nutné zařadit i nehmotnou ztrátu. Odškodnění takovéto ideální újmy se dle současné právní úpravy poskytuje pouze v limitovaných případech.¹³⁴ Osobní újma je charakterizována jako zásah do imateriálního statku člověka v podobě života a zdraví.¹³⁵ Je hrazena výhradně v penězích, jelikož restituce *in integrum* je v tomto případě z povahy věci vyloučena.¹³⁶ V ustanovení § 444 a násl. OZ se stanovují pravidla náhrady takovéto škody. Jednorázově se odškodňuje náhrada bolestného, ztížení společného uplatnění, odškodnění pozůstalých za usmrcení blízké osoby, pohřebné, účelné náklady spojené s léčením a velmi často i náhrada za ztrátu na výdělku po dobu pracovní neschopnosti.¹³⁷

¹³⁰ Rozhodnutí italského Tribunale Monza ze dne 16. May 2003, sp. zn. 1617/2003.

¹³¹ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 438.

¹³² § 442 odst. 2 OZ.

¹³³ § 443 OZ.

¹³⁴ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 437.

¹³⁵ Tamtéž, s. 443.

¹³⁶ POKORNÝ, Milan, HOCHMAN, Josef. *Odpovědnost za škodu v právu občanském a pracovním: praktická příručka*. 3. vydání. Praha: Linde Praha, 2008. s. 107.

¹³⁷ Tamtéž.

Ve formě peněžitého důchodu je poskytována ztráta na výdělků po skončení pracovní neschopnosti a náhrada nákladů na výživu pozůstalých.¹³⁸

4.2.2 ZTRÁTA RADOSTI Z DOVOLENÉ

„Jeden dnešek má cenu dvou zítřků.“

Benjamin Franklin

Zvláštní kategorií, jež je v poslední době velmi skloňována ve spojitosti s úpravou cestovní smlouvy, její řádnou implementací do českého právního řádu a reformou civilního práva, je odškodnění zákazníka za ušlou radost z dovolené. Tento druh imateriální škody způsobené porušením zákaznickova práva na klidnou dovolenou však není výslovně v českém právním řádu zakotven. Dané oprávnění v sobě zahrnuje řádné a včasné plnění ze strany cestovní kanceláře či jeho dodavatelů. Pokud tedy bylo plněno s vadami, které byly podstatného rozsahu a významným způsobem tak ovlivnily samotný průběh dovolené a celkový dojem z ní, bylo by na místě přiznat spotřebiteli náhradu ideální škody nad rámec slevy poskytnuté na základě odpovědnosti za vady. Spravedlivost takového odškodnění lze spatřovat v ochraně limitovaného času vymezeného pro dovolenou¹³⁹, která je v současné době velmi často pouze čtyřtýdenní.¹⁴⁰

V daném případě se zákazníkovi nabízí několik možností, jak dosáhnout svého práva na odškodnění ze zničené dovolené. Jednak je možné požadovat náhradu na základě § 11 a § 13 OZ za zásah do osobnostních práv zákazníka.¹⁴¹ Výčet takových práv není ve zmíněných ustanoveních taxativně limitován, dovodí-li tedy soud, že se v daném případě jedná o zásah do osobnostní sféry jedince, bylo by možné požadovat náhradu na tomto základě. Daná úprava však nezahrnuje možnost omezení odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře formou liberace, která je jak ve Směrnici¹⁴², tak i v OZ¹⁴³ pod náhradu škody z porušené povinnosti zařazena. Lze se tedy ztotožnit s názorem doktora Hulmáka a přiklonit se spíše k použití širšího výkladu pojmu škoda obsaženém v úpravě cestovní smlouvy,

¹³⁸ Tamtéž.

¹³⁹ HULMÁK, Milan. Ztráta radosti z dovolené. *Právní rozhledy*, 2009, roč. 17, č. 2, s. 52 – 54.

¹⁴⁰ § 213 Zákoník práce, zákon č. 262/2006 Sb.

¹⁴¹ ČECHOVÁ, Lucie. *Pravidla při uzavírání cestovní smlouvy a nárok na náhradu škody* [online]. eLAW.cz, 27.6.2010 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/240-pravidla-pri-uzavirani-cestovni-smlouvy-a-narok-na-nahradu-kody.html>>.

¹⁴² Článek 5 odst. 2 Směrnice.

¹⁴³ § 852j OZ.

a to ve světle Směrnice.¹⁴⁴ Její text vztahující se k náhradě škody (damage), byl vyložen ESD v případě Simone Leitner vs. TUI Deutschland GmbH & Co. KG. Jednalo se o případ, kdy rakouský soud vznesl předběžnou otázku k ESD, po odvolání se žalobců proti prvoinstančnímu rozhodnutí, které přiznalo poškozené pouze nárok náhrady bolestného (Schmerzheld), nikoliv však už požadované ideální škody (ideele Schode), jelikož danou náhradu rakouské právo nepřiznávalo. Oboje požadovala v zastoupení rodičů nezletilá Leitner, která po několika dnech dovolené v Turecku onemocněla díky podávané stravě, jako mnoho dalších hostů hotelového resortu, bakterií salmonelózy. Zbytek pobytu a několik dalších dnů po jeho ukončení žalobkyně trpěla horečkami, průjmem, zvracením, poruchami krevního oběhu a stavy úzkosti. ESD rozhodl, „že článek 5 Směrnice musí být vykládán tak, že v zásadě uděluje spotřebitelům právo na náhradu nehmotné újmy vyplývající z nesplnění nebo nesprávného plnění služeb, které představují souborné služby.“¹⁴⁵ K takovému výroku došel jednak na základě principů a účelů stanovených v Preambuli Směrnice, jako je zvýšená ochrana spotřebitele v oblasti cestovního ruchu, sjednocením vnitrostátních členských úprav, kdy některé z nich takovou nemajetkovou újmu přiznávaly (Německo, Itálie) a některé do té doby nikoliv (Rakousko, Španělsko)¹⁴⁶ a odstranění překážek pro volný pohyb na trhu souborných služeb a narušování hospodářské soutěže mezi provozovateli cestovních kanceláří a cestovních agentur usazených v různých členských státech.¹⁴⁷ Především ale svoji argumentaci postavil na základě výkladu článku 5 odst. 2 Směrnice, který sice v prvním pododstavci odkazuje toliko na pojetí škody v obecné rovině s poukazem na to, že je nutné brát v úvahu i čtvrtý pododstavec, jež dává členským státům možnost, aby povolily v případě jiných škod než na životě či na zdraví možnost omezení takové náhrady smlouvou, pokud to nebude nepřiměřené. Z čehož lze tedy dovodit, že Směrnice nepřímo uznává nárok na náhradu i jiné škody, jako je právě nehmotná újma.¹⁴⁸ I přes kritiku daného judikátu¹⁴⁹, autorka s výrokem soudu plně souhlasí na základě výše zmíněných důvodů.

Náhrada takové škody, jak již bylo zmíněno výše u imateriální újmy, je možná pouze formou naturální restituce. Její výše není v rámci české legislativy upravena, je proto na soudci, jakou sumu poškozenému přizná. V dané částce je nutné promítnout jednak intenzitu zásahu do práva na klidnou dovolenou, a jednak také dobu trvání takovéto

¹⁴⁴ HULMÁK. Ztráta radosti..., s. 52 – 54.

¹⁴⁵ Rozhodnutí ESD ze dne 12. března 2002, ve věci C-168/00 *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG*.

¹⁴⁶ HULMÁK. Ztráta radosti..., s. 52 – 54.

¹⁴⁷ Rozhodnutí ESD ve věci C-168/00.

¹⁴⁸ Tamtéž.

¹⁴⁹ Srov. DOBROVSKÝ. Ochrana práv..., s. 175.

intervence. Německé soudy se orientují dle frankfurtské tabulky slev, i přestože je nezávazná.¹⁵⁰ Ta přiznává nárok zákazníka z promarněné dovolené ve výši „od 50 do 130 DM denně“¹⁵¹ dle intenzity vady. Pokud je dovolená zmařena úplně, náleží zákazníkovi náhrada za všechny dny, kdy měl zájezd trvat. Samozřejmě s přihlédnutím k náhradnímu využití času vyhrazeného pro danou dovolenou, jako je například využití zájezdu nižší kvality, odjezd na jiný zájezd či návrat do práce.¹⁵²

Některé české cestovní kanceláře již samy přiznávají zákazníkovi ztrátu radosti z dovolené na základě ITQ kodexu. Ten v sobě zahrnuje kompenzační tabulku ztráty radosti, jež zaručuje zákazníkovi odškodnění na osobu za den, kdy vada případně vady zájezdu trvaly. (viz kapitola 4.1.4.)

4.2.3 OMEZENÍ VÝŠE NÁHRADY ŠKODY

V neposlední řadě je také nutné upozornit na možné omezení náhrady škody, které je provozovateli dáno v § 852j odst. 3 OZ. V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku z cestovní smlouvy a toto omezení je uvedeno v cestovní smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není cestovní kancelář povinna nahradit škodu ve výši přesahující omezení uvedené v cestovní smlouvě, za kterou by byla odpovědná dle tuzemské úpravy. Takovou úpravou je například Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě a další.¹⁵³

Český zákonodárce však již neimplementoval obsah čtvrtého pododstavce článku 5 odst. 2 Směrnice, který dává členským státům možnost povolit, aby výše náhrady škody byla omezena smlouvou, pokud to nebude nepřiměřené a bude se to vztahovat na škody jiné než na životě a na zdraví. Ani nový OZ ve svém textu dané omezení Směrnice nestanovil, naopak se zde zmiňuje o nemožnosti omezení v případě, kdy je škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.¹⁵⁴

¹⁵⁰ HULMÁK. Ztráta radosti..., s. 52 – 54.

¹⁵¹ Tamtéž.

¹⁵² HULMÁK. Ztráta radosti..., s. 52 – 54.

¹⁵³ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2526.

¹⁵⁴ § 2544 nový OZ.

4.2.4 PŘÍČINNÁ SOUVISLOST

Nepostradatelným předpokladem nároku na náhradu škody je vždy objektivní existence příčinné souvislosti, neboli takzvaného kauzálního nexu mezi porušením právní povinnosti (kvalifikovanou škodnou událostí) jako příčinou a škodou a jejím rozsahem jako následkem této příčiny. Chybí-li příčinná souvislost, nemůže vzniknout odpovědnost za škodu. Pokud tedy vznikla škoda následkem protiprávního úkonu škůdce, je jeho jednání a škoda ve vzájemném poměru příčiny a následku, a jestliže je navíc dokázáno, že nebýt protiprávního úkonu, ke škodě by jinak nedošlo, bude se jednat o vztah příčinné souvislosti.¹⁵⁵ Občanské právo při náhradě škody využívá teorii adekvátní příčinné souvislosti, která je vystavěna na předvídatelnosti škůdce, ten musí na základě obvyklého chodu věcí a obvyklé zkušenosti očekávat, že určitým chováním při běžném chodu věcí bude vyvolán konkrétní následek.¹⁵⁶ Příkladem je možné uvést situaci, kde je za protiprávní úkon považováno nedostatečné zajištění uskladnění jízdních kol zákazníků při poskytnutí ubytování a vznik škody v jejich odcizení. Pokud by v daném případě byla bývala cestovní kancelář splnila svou povinnost řádně zajistit ubytování žalobců včetně bezpečného uskladnění kol, ke vzniku škody by nedošlo.¹⁵⁷

Nemusí se bezpodmínečně jednat o jedinou příčinu. Postačí, půjde-li o jednu z příčin, která se podílí na negativním následku, o jehož náhradu jde, tato příčina musí však být podstatná. Pokud se přihodí příčin více, je možné, že budou na následek působit buď souběžně, následně, nebo se budou časově překrývat. Za takové situace je však nutné hledět na to, jestli řetězec příčin a následků byl se vznikem škody natolik propojen, že na základě již první příčiny se dala do budoucna předpokládat věcná souvislost se vznikem nepříznivého následku.¹⁵⁸

4.2.5 ZPROŠTĚNÍ SE ODPOVĚDNOSTI

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 zákazníkem,

¹⁵⁵ Rozhodnutí NS ze dne 30. listopadu 2006, sp. zn. 33 Odo 852/2005.

¹⁵⁶ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 445.

¹⁵⁷ Rozhodnutí NS ze dne 30. listopadu 2006, sp. zn. 33 Odo 852/2005.

¹⁵⁸ Tamtéž.

třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo byla zapříčiněna neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.¹⁵⁹

Na rozdíl od obecné odpovědnosti za škodu upravenou v § 420 a násl. OZ se v případě úpravy cestovní smlouvy nachází obrácené důkazní břemeno vztahující se k zavinění provozovatele, ten musí dokázat v případě, že se chce odpovědnosti za škodu zprostit, že dané porušení povinnosti nezavinil ani on, ani jím vybraní dodavatelé služeb.¹⁶⁰ Ač by se na první pohled mohlo zdát, že se jedná o subjektivní odpovědnost za škodu, kumulativní prokázání také toho, že škodu zapříčinil alespoň jeden z faktorů vyjmenovaný v § 852j odst. 2 OZ¹⁶¹ posouvá takovýto závazek více do roviny objektivní odpovědnosti spojované s liberací.¹⁶²

Nebylo by logicky správné, aby cestovní kancelář odpovídala za chybu samotného zákazníka. Způsobí-li si takovou škodu osoba využívající služeb zájezdu sama, je možné principiálně odkázat na obecnou úpravu zavinění poškozeného v § 441 OZ. Mezi takové případy řadíme jednak kupříkladu nesplnění vízové povinnosti zákazníkem (po řádném upozornění cestovní kanceláře) či nikým nezaviněný vyvrkнутý kotník při večerní procházce.¹⁶³

Druhým zprošťujícím důvodem je působení třetí osoby, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud toto jednání nebylo možné předpokládat nebo bylo nevyhnutelné. V takových případech se bude jednat například o zranění zákazníka při přecházení na zelenou řidičem jedoucím v autě, okradení na ulici, nakažení salmonelózou v restauračním zařízení mimo hotelový resort, atd.

Směrnice ve svém článku 5 odst. 2 zmiňuje jako třetí liberační důvod vyšší moc a odkazuje se na vymezení tohoto pojmu v článku 4 odst. 6, ten jej charakterizuje jako neobvyklé a neočekávané okolnosti (unusual and unforeseeable circumstances) nezávislé na straně, která se na ně odvolává, jejichž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít. Z této definice bude nutno vycházet i v případě výkladu třetího liberačního důvodu v rámci české právní úpravy. Čeští zákonodárci do ní totiž zapomněli implementovat pojem nepředvídatelné (unforeseeable) okolnosti či vyšší moci, která je obecně také označována jako kvalifikovaná událost¹⁶⁴. Tu Knappová ve své knize *Občanské právo hmotné 2* charakterizuje jako „náhodu, za daných podmínek ani při vynaložení veškerého potřebného úsilí (péče)

¹⁵⁹ § 852j odst. 2 OZ.

¹⁶⁰ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2523.

¹⁶¹ Sám zákazník, třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu či vyšší moc.

¹⁶² Tamtéž, s. 2523.

¹⁶³ Tamtéž, s. 2524.

¹⁶⁴ Nebo-li casus maior, vis maior.

nikým na tomto místě (objektivní hledisko) vzhledem k její neobvyklosti (mimořádnosti) neodvratitelnou“.¹⁶⁵ Takovouto řádnou péčí je však nutné v případě provozovatele cestovní kanceláře posuzovat objektivně vzhledem k jeho odborným znalostem v oboru.¹⁶⁶

Při použití pouze současného textu občanského zákoníku bychom se dostali do nepatřičné situace, kdy by se provozovatel cestovní kanceláře zprostil své odpovědnosti za škodu pouhým poukázáním na neodvratitelnou událost, která však byla předvídatelná,¹⁶⁷ příkladem je možno uvést pravidelně se opakující monzunové deště a s nimi spojené záplavy. Dle autorky je tedy nezbytně nutné při použití § 852j odst. 2 OZ aplikovat i článek 5 odst. 2 Směrnice na základě eurokonformního výkladu (zásada nepřímého účinku směrnice).¹⁶⁸

Článek Ochrana práv spotřebitelův – objednavatelův služeb cestovního ruchu poukazuje na velmi bohatou judikaturu německých soudů v případech vyšší moci v oblasti cestovního ruchu. Nabízí zde několik možností, které jsou velmi užitečně rozděleny do situačních kategorií, jež ať už pozitivně či negativně konkretizují vyšší moc. Jako první obsáhlou skupinu můžeme uvést přírodní katastrofy, jako jsou hurikány, záplavy, tornáda, zemětřesení, tsunami, mohutné sesuvy půdy, laviny, sněhové kalamity, ojedinělý výbuch sopky, ale i katastrofy způsobené lidským působením jako nebezpečné jaderné zařízení po výbuchu reaktoru (Černobyl, Fukušima) či znečištění pláže po havárii tankeru.¹⁶⁹ Jako určitou podskupinu sem můžeme zařadit epidemie¹⁷⁰, jako byla v nedávných letech např. SARS. Jedná-li se však o onemocnění jednotlivce či malé skupiny obyvatel, nebude se jednat o působení vyšší moci. Další velkou skupinou jsou situace, které jsou vyvolané skupinou obyvatel či společností. Typicky se jedná o politické nepokoje (z poslední doby můžeme zmínit především egyptskou či libyjskou revoluci), války (v Perském zálivu, v Iráku), reálnou hrozbu války či stávky nesouvisející s provozovatelem či jeho subdodavatelem (například generální stávky). Zvláštní podskupinu tvoří teroristické útoky¹⁷¹, které v současné době hrozí téměř v každé zemi, není tedy možné se na strach z takového útoku odvolávat,

¹⁶⁵ KNAPPOVÁ. *Občanské právo...*, s. 461.

¹⁶⁶ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2503.

¹⁶⁷ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2504.

¹⁶⁸ To dle Šiškové znamená „povinnost orgánů členských států aplikujících právo ES interpretovat vnitrostátní právo ve světle znění a účelu normy komunitárního práva.“ ŠIŠKOVÁ, Naděžda, STEHLÍK, Václav. *Evropské právo 1 – Ústavní základy Evropské Unie*. Praha: Linde Praha, 2007. s. 132.

¹⁶⁹ Více v DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 143 – 178.

¹⁷⁰ Jedná se o větší koncentraci výskytů stejného onemocnění ve stejných časových a místních souvislostech/spojitostech. Dostupné na <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Epidemie>>.

¹⁷¹ Jedná se z velké části o násilné akty, jež jsou často zaměřené na civilisty a které mají vyvolat paniku a strach za účelem dosažení politických cílů. Dostupné na <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Terrorismus>>.

to se však nevztahuje na případy, kdy takový útok reálně hrozí nebo kdy je dopředu avizován.¹⁷²

Ve výše zmíněném článku se také objevují pojmy jako životní riziko cestujícího, za něž cestovní kancelář neodpovídá, mezi něž se řadí nejrůznější úrazy (zlomení si nohy na sjezdovce), běžné choroby (teplota, nachlazení), smrt cestujícího (utonutí v moři, infarkt) či například výkyvy počasí (propršený týden v Chorvatsku, nedostatek sněhu), apod. Dalším pojem, který nelze zahrnout do pojmu vyšší moc a tedy za který cestovní kancelář odpovídá, je takzvané riziko činnosti provozovatele zájezdu. Tím může být výpadek elektřiny na výletní lodi či požár v hotelu.¹⁷³

4.2.6 POMOC CESTOVNÍ KANCELÁŘE V NESNÁZÍCH

Zákonnou povinnost cestovní kanceláře poskytnout zákazníkovi po zahájení zájezdu nezbytnou rychlou pomoc stanovuje občanský zákoník v § 852k. Toto ustanovení se odvolává na dva objektivně vzniklé případy uvedené v § 852j odst. 2 písmeno b) a c) OZ, tedy na situace, kdy zákazníkovi vznikne škoda v důsledku působení třetí osoby, jež není spojena s poskytováním zájezdu, a tuto skutečnost nebylo možné přepokládat nebo byla nevyhnutelná, a také na situaci, kdy zákazníkovi vznikne škoda v důsledku neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Cestovní kancelář je zavázána k takové pomoci i v případě, kdy takové ujednání není stanoveno v cestovní smlouvě ani v příložených obchodních podmínkách.¹⁷⁴ Směrnice v článku 5 odst. 2 nad rámec české úpravy stanovuje poskytnout pomoc v nesnázích neprodleně.

Takovouto bezplatnou pomoc lze spatřovat v půjčení finančních prostředků v případě krádeže, zajištění náhradního ubytování, nezbytných věcí a oděvu v případě přírodní katastrofy, pomoc při komunikaci s místními úřady, zajištění lékařské pomoci, atd.¹⁷⁵

4.2.7 ODPOVĚDNOSTNÍ VZTAH MEZI DODAVATELEM A ZÁKAZNÍKEM

¹⁷² Více v DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 143 – 178.

¹⁷³ DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 174.

¹⁷⁴ RAKOVSKÝ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník*. s. 1421.

¹⁷⁵ HULMÁK. In ELIÁŠ. *Občanský zákoník...*, s. 2531.

Zákonný text OZ poměrně jasně paragrafem 852i přenáší veškerou odpovědnost za porušené závazky vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy na cestovní kancelář, a to bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny přímo cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, aniž by bylo rozhodné, jestli mezi dodavatelem a zákazníkem přímo vznikl nějaký závazkověprávní vztah či nikoliv. Spravedlivost daného ustanovení lze spatřovat především u pobytů mimo území ČR, kdy by nárokování odškodnění za utrpěnou škodu na zahraničních subdodavatelích služeb bylo velmi obtížné a pro slabší stranu neznalou místního právního systému nanejvýš komplikované.

V této věci se shodně vyjádřil NS, kdy konstatoval, že *„zajišťuje-li cestovní kancelář cyklistický zájezd, při kterém jeho účastníci používají vlastní jízdní kola, patří - podle povahy takového zájezdu - mezi povinnosti cestovní kanceláře zajistit, aby v průběhu ubytování byla tato kola zajištěna proti poškození a odcizení. Nesplnění této povinnosti je nutno považovat za porušení povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy zajistit zájezd řádně.“*¹⁷⁶ K dané povinnosti se žalovaná cestovní kancelář zavázala ve svých všeobecných podmínkách účasti na zájezdech, podle kterých měla povinnost vyvinout během přípravy i v průběhu zájezdu maximální úsilí vedoucí k zabránění poškození, zničení, ztráty či krádeže majetku účastníků zájezdu. Protože delegátka cestovní kanceláře při poskytování služeb žalobcům určila konkrétní místo a způsob uložení kol, neumožnila jim kola osobně opatrovat, musí cestovní kancelář odpovídat za jejich odcizení, jelikož způsobem ukládání a ochrany kol v noci v průběhu zájezdu porušila ustanovení vlastních všeobecných podmínek, a to i přestože cestovní smlouva ukládání kol výslovně neřeší. Této smluvní odpovědnosti by se cestovní kancelář mohla zprostit (§ 852j odst. 2 OZ), jelikož však byla škoda způsobena třetí osobou, která nebyla spojena s poskytováním zájezdu, musela by současně škoda vzniknout na základě události, kterou nebylo možno předpokládat nebo která byla nevyhnutelná. Soud prvního stupně dospěl k závěru, že vzhledem ke způsobu a místu uložení kol přes noc mohla delegátka žalované předpokládat, že k odcizení kol může dojít, a proto se žalovaná odpovědnosti za vzniklou škodu zprostit nemůže,¹⁷⁷ s čímž autorka plně souhlasí.

V některých případech však nemůžeme vyloučit, aby poškozený zákazník nemohl uplatňovat svá práva z odpovědnosti za škodu přímo na samotném poskytovateli jednotlivé služby nebo na obou z nich zároveň (při vyloučení kumulace nároků), je mu tedy jako slabší straně v některých případech dáno na výběr, na kterém provozovateli bude daný nárok vymáhat.

¹⁷⁶ Rozhodnutí NS ze dne 30. listopadu 2006, sp. zn. 33 Odo 852/2005.

¹⁷⁷ Tamtéž.

První situace přímé odpovědnosti dodavatele se nabízí přímo ze zákona, konkrétně na základě OZ v ustanoveních, jež pojednávají o speciální odpovědnosti za škodu na věcech vnesených a odložených a také za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků, a to i přestože nebyly zákonem vyžadované smlouvy přímo uzavřeny mezi provozovatelem ubytovacího zařízení či dopravního prostředku a zákazníkem.

Provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly samotnými ubytovanými fyzickými osobami nebo třetími osobami pro ně vneseny do ubytovacího zařízení, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Vneseny jsou věci, které byly přineseny do prostor, které byly vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo které byly za tím účelem odevzdány provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.¹⁷⁸ To, že provozovatel odpovídá za škodu způsobenou jeho zaměstnancem, je poměrně zřejmé, méně však už, že odpovídá i za škodu způsobenou na cizí vnesené věci jiným zákazníkem či úplně cizí osobou, nemající s ubytovacím zařízením vůbec žádnou souvislost (zloděj), a to protože je tato odpovědnost objektivní, nesouvisející se zaviněním provozovatele. Je však možné se zbavit povinnosti odškodnit poškozeného na základě liberačního důvodu, který je v tomto případě pouze jeden. Tím je prokázání, že ke škodě na vnesené věci by došlo i jinak, tedy na základě vnitřní povahy věci (samovolná zkáza materiálu věci, samovznícení, potraviny podléhající rychlé zkáze, apod.) či vnější příčiny (jako jsou živelní katastrofy v podobě hurikánů, tornád, zemětřesení či záplav).¹⁷⁹ Dle autorky se tedy dá dojít k závěru, že ač by se cestovní kancelář mohla zprostit odpovědnosti za škodu na základě důvodu uvedeného v § 852j odst. 2 písm. b OZ, tedy pokud by byla zákazníkovi odcizena věc z jeho hotelového pokoje třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a danou skutečnost nebylo možné předpokládat či byla nevyhnutelná, provozovatel ubytovacího zařízení by byl stále dle českého právního řádu odpovědný za vzniklou škodu na věcech vnesených, díky objektivnosti dané odpovědnosti za škodu a její užší možnosti liberace.

K tomu, aby však poškozený mohl vůbec uplatnit svůj nárok, je nutné, aby zde existovala smlouva o ubytování. Ta nemusí mít písemnou formu, „*může být uzavřena i neformálně, případně i konkludentně (např. odevzdáním klíče od hotelového pokoje či pokynem k odnesení zavazadel hosta)*. Nutno proto vždy zkoumat, zda smlouva o ubytování byla uzavřena či nikoliv (smlouva o ubytování není uzavřena, pokud bylo ubytování pouze rezervováno). Zákon nestanoví požadavek, aby ubytovaná fyzická osoba uzavřela smlouvu

¹⁷⁸ § 433 odst. 1 OZ.

¹⁷⁹ ŠKÁROVÁ, Markéta. In ŠVESTKA, Jirí a kol. *Občanský zákoník: komentář. I, §1-459*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2008. s. 1115.

*osobně, rozhodující je pouze to, zda na základě smlouvy je ubytována.*¹⁸⁰ Toto tvrzení podporuje závěr, že i když zákazník přímo neuzavírá ubytovací smlouvu s provozovatelem ubytovacího zařízení, ale využívá jeho služeb na základě cestovní smlouvy, která v sobě danou smlouvu nepřímou subsumuje, vzniká při naplnění všech odpovědnostních znaků povinnost splnit závazky ex delictu právě provozovateli ubytování, byť i skrz cestovní kancelář (za využití § 852i odst. 1 OZ), jež má dle Směrnice možnost uplatnit vůči škůdci zákonný regres.¹⁸¹

Podobný případ zákonné objektivní odpovědnosti nastává i v případě odpovědnosti za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků, kdy dle § 427 odst. 1 OZ každá fyzická a právnická osoba provozující dopravu odpovídá za škodu vyvolanou zvláštní povahou tohoto provozu. Mezi takovéto subjekty se řadí jakýkoliv dopravce, užívající k výkonu své činnosti motorové i bezmotorové prostředky určené k přepravě osob a věcí. Může jím být provozovatel autobusové, železniční, letecké, lodní či tramvajové dopravy, provozovatel koňského povozu, výtahů, lanových drah nebo lodiček, atd.¹⁸² V případě, kdy škodu zavíní řidič, pilot nebo jiná osoba, která je zaměstnavatelem určena k obsluhování dopravního prostředku, poškozený proti němu nemůže uplatňovat náhradu škody ve smyslu § 420 odst. 1 OZ, jelikož právě na tyto situace se vztahuje ustanovení druhého odstavce téhož paragrafu, který říká, že škoda je způsobena právnickou osobou anebo fyzickou osobou, když byla způsobena při jejich činnosti těmi, které k této činnosti použili. Tyto osoby samy za škodu takto způsobenou podle tohoto zákona neodpovídají, jejich odpovědnost podle pracovněprávních předpisů tím není dotčena. Za událost vyvolanou zvláštní povahou provozu se považuje *„každá okolnost provozu dopravního prostředku, která je vzhledem ke svému zvýšenému nebezpečnému působení objektivně způsobilá vyvolat škodu“*¹⁸³, tou může být prasknutí pneumatiky, vykolejení soupravy či silné turbulence. Letištní, nádražní haly, autobusová nástupiště apod. nelze počítat do míst, za něž by provozovatel dopravního prostředku odpovídal na základě zvláštní povahy provozu dopravního prostředku, v případě škody půjde klasicky o upadnutí na kluzké podlaze, odcizení zavazadla, a podobně, za které bude odpovídat sám zákazník.¹⁸⁴

¹⁸⁰ Tamtéž, s. 1116.

¹⁸¹ Článek 5 odst. 1 Směrnice – Členské státy přijmou nezbytná opatření za řádné plnění závazků, aniž by bylo dotčeno právo organizátora nebo prodejce tyto jiné poskytovatele služeb postihnout.

¹⁸² ŠKÁROVÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 1096.

¹⁸³ Tamtéž.

¹⁸⁴ Tamtéž, s. 1097.

Své odpovědnosti se nemůže provozovatel zprostit, jestliže škoda byla způsobena okolnostmi, které mají původ v provozu¹⁸⁵, nikoliv způsobené vnější událostí (zvíře, 3. osoba, živelní událost). Jinak se odpovědnosti zprostit, jen jestliže prokáže, že škodě nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Také je nutné upozornit na fakt stanovený v § 429 OZ, že provozovatel odpovídá jak za škodu způsobenou na zdraví a věcech, tak za škodu způsobenou odcizením nebo ztrátou věcí, pozbyl-li občan při poškození možnost je opatrovat. Tuto zákonnou definici nemůžeme aplikovat na situace, kdy sice věci byly cestujícímu odcizeny, ale došlo k tomu za běžného stavu při přepravě, tedy nikoliv až po škodné události vyvolané zvláštní povahou provozu.¹⁸⁶ Za takovou škodu nebude provozovatel odpovědný buď vůbec, a to když si po celou dobu přepravy opatruje věci přepravovaný sám a nebo bude odpovědný na základě nesplnění kontraktační povinnosti z přepravní smlouvy přepravit zavazadla řádně a včas¹⁸⁷, kdy mu na počátku přepravy nebo v jejím průběhu byly předány věci k úschově (přepravě). Tedy odcizení kabinového zavazadla, které cestující měl šanci po celou dobu letu opatrovat, je nutné odlišovat od ztráty kufru, který byl zaměstnancům letiště předán k přepravě ještě před nástupem do letadla, čímž neměl šanci danou věc opatrovat.

Velmi kontroverzní rozhodnutí padla v letech 2003 a 2007 v případě známé nehody u Nažidel.¹⁸⁸ Autobus s účastníky lyžařského zájezdu havaroval při cestě zpět do ČR. Při této nehodě přišlo o život 19 pasažérů. Pozůstalí se domáhali před soudem prvního stupně náhrady nemajetkové újmy na základě zásahu do jejich osobnostních práv. Krajský soud v Plzni, jako prvoinstanční soud, vydal v té době velmi zajímavé rozhodnutí, které přiznávalo odškodnění ve výši několika stovek tisíc korun českých. Povinnými, na základě dílčích nároků z tohoto rozhodnutí, byli oba pasivní účastníci sporu. Tím byl jednak na základě § 427 OZ přepravce, který fakticky zajišťoval dopravu, a zároveň i cestovní kancelář zajišťující zájezd. Její odpovědnost byla odvozena od ustanovení § 420 odst. 1 ve spojení s odst. 2 OZ, které nelze interpretovat jiným způsobem, než že při zaviněném jednání osob použitých právníkou nebo fyzickou osobou k jejich činnosti se toto zavinění bez dalšího přičítá právníké nebo fyzické osobě, která tyto osoby ke své činnosti použila.¹⁸⁹ Ač toto rozhodnutí bylo od základu změněno a je nutné také konstatovat, že nelze souhlasit s použitím ustanovení o obecných zásadách odpovědnosti za škodu cestovní kanceláře (nýbrž je nutné v tomto případě použít

¹⁸⁵ Jedná se o problémy uvnitř dopravního prostředku, jako jsou potíže na straně řidiče většinou zdravotního charakteru či technický stav vozidla (chybějící brzdová kapalina, prasknutí kola).

¹⁸⁶ Srov. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník...*, s. 1098.

¹⁸⁷ § 762 OZ.

¹⁸⁸ Rozhodnutí NS ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006.

¹⁸⁹ Rozhodnutí Krajského soudu v Plzni ze dne 24. března 2004, sp. zn. 19 C 41/2003.

speciální úpravu § 852i OZ)¹⁹⁰, je nezbytné poukázat na snahu krajského soudu využít prevenční a reparační funkce odpovědnosti za škodu a potrestat oba provozovatele, kteří svým jednáním zasáhli velkou intenzitou do práv žalobců.

Další kategorii výjimek z bezpodmínečné odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře je možné hledat v evropském či mezinárodním právu. Jako příklad autorka uvádí nařízení EP a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/1991¹⁹¹ či nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod. Jako mezinárodní úmluvu vztahující se k letecké dopravě upravující odpovědností vztah dopravce lze zmínit Varšavskou úmluvu o mezinárodní letecké dopravě či Montrealskou úmluvu o odpovědnosti leteckého dopravce z roku 1999. Tyto akty významným způsobem zajišťují ochranu spotřebitele užívající leteckou přepravu a upravují vztah mezi ním a dopravcem. Mezi další mezinárodní smlouvy upravující odpovědnost dodavatelů cestovního ruchu dlužno uvést Bernskou úmluvu o železniční dopravě, Athénskou úmluvu o námořní dopravě či Pařížskou úmluvu o odpovědnosti hoteliérů.¹⁹²

4.3 INSOLVENTNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A ODŠKODNĚNÍ POŠKOZENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Jedním ze základních motivů k přijetí Směrnice bylo bezesporu zajištění ochrany zákazníků v případech, kdy cestovní kancelář není s to dostát svých závazků z uzavřené smlouvy díky nastalé insolvenční cestovní kanceláře, tedy platební neschopnosti či jejího úpadku.¹⁹³

Již v prvním ustanovení OZ vztahující se k cestovní smlouvě¹⁹⁴ zákonodárce stanovil povinnost předat k cestovní smlouvě doklad o pojištění vystavený pojišťovnou. Pokud tak nesplní, je toto možné považovat za porušení povinnosti cestovní kanceláře, a tedy možný vznik práva na odstoupení od smlouvy či náhradu škody. Zbylé povinnosti cestovní kanceláře

¹⁹⁰ Rozhodnutí NS ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006.

¹⁹¹ Srov. KRÍŽEK, Vítězslav, JIRSOVÁ, Miroslava. *Za zrušený let získáte až 14 tisíc korun* [online]. Hn.ihned.cz, 1. dubna 2012 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <<http://hn.ihned.cz/c1-25964630-za-zruseny-let-ziskate-az-14-tisic-korun>>.

¹⁹² Preambule Směrnice.

¹⁹³ DOBROVSKÝ. *Ochrana práv...*, s. 1326.

¹⁹⁴ § 852a odst. 2 OZ.

a pojišťovny jsou stanoveny v zákoně o cestovním ruchu v ustanoveních § 6 až § 8. Zde jsou vymezeny veškeré podmínky a záruky vztahující se na úpadek cestovní kanceláře.

Pojištění se dle CestR týká situací, kdy díky insolventnosti cestovní kanceláře není zákazníkovi poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu. Vedle poskytnutí náhradní dopravy, je pojišťovna povinna zabezpečit nezbytné ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.¹⁹⁵ Správnost implementace článku 7 Směrnice do českého právního řádu potvrzuje i rozhodnutí ESD, v případě, kdy musela pojišťovna nahradit zákazníkům vynaložené náklady za ubytování, když si museli zákazníci kvůli úpadku cestovní kanceláře zaplatit pobyt v hotelu sami, jelikož jim hoteliér bránil v odjezdu bez zaplacení.¹⁹⁶

Další situací zakládající nárok zákazníka na plnění ze strany pojišťovny je okolnost nevrácení zaplacené zálohy nebo ceny v případě, že se zájezd neuskutečnil, eventuálně není-li zákazníkovi vrácen rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.¹⁹⁷

Pojistné plnění je pojišťovna povinna poskytnout okamžitě po ověření pravdivosti oznámení pojistné události, takovéto oznámení je dle § 7 odst. 2 CestR neformální. Povinnost poskytnout repatriaci a služby s ní spojené má pojišťovna i v případě, kdy se jí nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že došlo k pojistné události dle § 6 odst. 1 písm. a) CestR.

Novelou CestR č. 214/2006 Sb. s účinností od 1. srpna 2006 bylo rozšířeno ustanovení § 6 o třetí odstavce, který reagoval na dosavadní nepřesnou úpravu vztahující se k účinnosti smluv a následného plnění z nich. Nový text striktně určil, že pojistná smlouva se musí vztahovat na všechny zájezdy uzavřené v době její účinnosti, a to i přestože se jejich realizace uskuteční až po jejím zániku.¹⁹⁸ To zahrnuje i situace, kdy byl zájezd zakoupen za trvání jedné pojistné smlouvy, ale zahájen byl až za trvání nové pojistné smlouvy s jinou

¹⁹⁵ § 7 odst. 1 CestR.

¹⁹⁶ Rozhodnutí ESD ze dne 14. května 1998, C-364/96 Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherung AG.

¹⁹⁷ § 6 CestR

¹⁹⁸ *Hlavní změny v zákoně č. 159/1999 Sb. s komentářem MMR* [online]. COT business, 7. října 2012 [cit. 5. března 2012]. Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6320>>.

pojišťovnou. V takových případech bylo před novelou komplikované určit, která pojišťovna je povinna v případě úpadku plnit.¹⁹⁹

Velký důraz na ochranu zákazníka je dle autorky kladen v § 7 odst. 3 CestR, kdy i za situace, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly podstatné pro uzavření pojištění, není pojišťovna oprávněna odmítnout pojistné plnění nebo snížit jeho výši, dozvěděla-li se o tomto až po pojistné události. To však nevylučuje oprávnění pojišťovny domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři.

Z takovéto náhrady, která je kryta pojištěním, však musíme vyloučit odškodnění za vzniklé vady zájezdu či škody, které během něho zákazníkovi vznikly včetně náhrady za nemajetkovou újmu. Takovéto pohledávky musí být řádně přihlášeny do klasického insolventního řízení.²⁰⁰

¹⁹⁹ Tamtéž.

²⁰⁰ SELUCKÁ. In ŠVESTKA. *Občanský zákoník...*, s. 2388.

5 NOVÝ OBČANSKÝ ZÁKONÍK

„*Lex de futuro, index de praeterito.*“
Zákon o budoucím, soudce o minulém.

Platný zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jež má nabýt účinnosti 1. ledna 2014, zásadně mění soukromou část českého právního řádu. Takovéto změně se nevyhne ani úprava cestovní smlouvy, jež se v novém zákoníku přejmenovává na zájezd. A to z toho důvodu, že plněním dle takovéto smlouvy není pouze cesta, ale soubor služeb cestovního ruchu, tedy zájezd.²⁰¹ Nová úprava v základech vychází ze současné úpravy, reflektuje Směrnici a v některých případech odráží/zpracovává i zahraniční kodifikace.²⁰²

Věcný záměr z roku 2000, jež danou smlouvu podřadil do smluv příkazního typu stanovil, že úprava cestovní smlouvy bude v zásadě převzata z dnešního občanského zákoníku,²⁰³ čemuž tak ale doslova není, jelikož ta je v mnoha směrech nekompatibilní se Směrnicí a judikaturou ESD. Nový OZ používá název pořadatel zájezdu namísto provozovatele cestovní kanceláře, dále mění definici zájezdu tak, že se pořadatel zájezdu zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Taková definice jednoznačně inklinuje k úpravě slovenské, jež zařazuje tento smluvní typ pod příkazní smlouvu jako její zvláštní druh.²⁰⁴ Další podstatnou odlišnost od původní úpravy lze nalézt u formy cestovní smlouvy, která se novým OZ stává neformální kvůli ochraně zákazníka.²⁰⁵ Nová úprava se dále obohacuje o zvláštní ustanovení o zahraničních školních pobytech, neplatnosti smluvních ujednání odchylných se od zákona v neprospěch zákazníka a o imateriální náhradu újmy z narušené dovolené.²⁰⁶

Přes rozšíření a zdokonalení nové úpravy však autorka postrádá vytyčení pojmu jedné z hlavních smluvních stran – zákazníka, i přestože se takováto definice v textu Směrnice nachází. Daný nedostatek vymezení personální působnosti smlouvy o zájezdu lze shledat jako podstatné negativum, které může vyvolat právní nejistotu při uzavírání smluv především

²⁰¹ Důvodová zpráva k novému OZ z května 2011, dostupná na <<http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html>>.

²⁰² Tamtéž.

²⁰³ Věcný záměr občanského zákoníku z roku 2000, dostupný na <<http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html>>.

²⁰⁴ §741a a násl. občanského zákoníku.

²⁰⁵ Důvodová zpráva k novému OZ z května 2011.

²⁰⁶ Tamtéž.

na straně samotného zákazníka, jelikož není zřejmé, zda se tato působnost vztahuje na fyzické i právnické osoby. Jediné nepřímé omezení je možné spatřovat v § 2548, kde se stanovuje, co není zájezdem, tedy pokud je poskytnut soubor služeb podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání.

5.1 VADY ZÁJEZDU

Ustanovení o vadách zájezdu byly se systematickými a formulačními úpravami převzaty ze současného OZ.²⁰⁷ Tato propracovanější úprava v § 2537 stanovuje, že nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Pokud nápravu pořadatel nezjedná ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si jí zákazník zjednat sám, s tím, že pořadatel zájezdu je následně povinen nahradit tyto účelně vynaložené náklady.²⁰⁸ Při vzniku podstatných vad zájezdu, jež jsou řádně zákazníkem vytknuty, je pořadatel povinen v situaci, kdy nepřijme opatření k pokračování zájezdu, či odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, je pořadatel povinen zajistit na vlastní náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.²⁰⁹ Zajímavou novinkou v OZ je poznatek, že nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu nepřizná, pokud pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.²¹⁰

5.2 POMOC V NESNÁZÍCH

Podobně na tom je ustanovení o rychlé pomoci v nesnázích, které se již neodkazuje na konkrétní dvě situace, jež zakládají danou povinnost cestovní kanceláře. V daném případě se nová úprava pouze obecně odvolává na nesnáze, ve kterých se zákazník ocitne. Tímto se text více přibližuje smyslu a účelu Směrnice. Intenzita a rozsah pomoci se dle důvodové zprávy k novému OZ bude odvíjet od obsahu smlouvy a v případech zde nestanovených se bude vycházet z okolností jednotlivého případu.²¹¹ Tehdy bude poskytovatel zájezdu

²⁰⁷ Důvodová zpráva k novému OZ z května 2011, dostupná na <<http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html>>.

²⁰⁸ § 2537 nový OZ.

²⁰⁹ § 2538 nový OZ.

²¹⁰ § 2540 nový OZ.

²¹¹ Důvodová zpráva k novému OZ z května 2011.

povinen zajistit takovou pomoc, kterou po něm lze rozumně požadovat a která je v jeho možnostech. Je tedy nutné si uvědomit, že v některých případech bude stačit, když bude zákazníkovi poskytnuta pouze slovní rada, v jiném případě bude nutné zákazníkovi zajistit náhradní službu.

5.3 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Rovněž úprava o náhradě škody dle důvodové zprávy v podstatě přebírá principy současné právní úpravy.²¹² Nejsou zde však přímo stanoveny exkulpační důvody, na rozdíl od aktuálního znění zákona, a ani zde není uveden odkaz na ustanovení, jež má být v takovém případě použito. Je zde nutné uplatnit obecnou úpravu odpovědnosti za škodu při porušení smluvní povinnosti stanovenou v § 2913, díky níž se škůdce zproští deliktního závazku, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli., tedy hlavní roli u takového zproštění se odpovědnosti hraje vždy vyšší moc. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.²¹³ Na základě § 2918 může cestovní kancelář žádat poměrné snížení náhrady za situace, kdy škoda vznikla nebo se zvětšila následkem okolností, které se přičítají poškozenému.

Nová právní úprava vychází z toho, že škodou je majetková újma, stejně tak jako je stanoveno v současném OZ.²¹⁴ Nemajetková ztráta bude poškozenému přiznána pouze, pokud tak bylo výslovně ujednáno nebo stanoví-li tak zvlášť zákon.²¹⁵ Toto ustanovení tedy dává prostor pro další velkou změnu, jež přináší ustanovení § 2543, které do českého právního řádu zakotvuje právo na náhradu za ztrátu radosti z dovolené. Díky rozsáhlé společenské debatě a kontroverzním názorům na tento pojem došlo od původního návrhu zákona k jeho terminologické změně na více neutrální termín „náhrada újmy z narušené dovolené“. Dané odškodnění je dáno zákazníkovi v případě, že při porušení povinností, za které pořadatel odpovídá, byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Ač je tato definice inspirována německou právní úpravou, kteráž dané právo začala aktivně využívat a zakotvila

²¹² Důvodová zpráva k novému OZ z května 2011, dostupná na <<http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html>>.

²¹³ § 2913 nový OZ.

²¹⁴ Důvodová zpráva k novému OZ.

²¹⁵ § 2894 nový OZ.

jej do BGB jako jedna z prvních,²¹⁶ autorka poukazuje na vágní definici, jež by mohla při jejím doslovném gramatickém výkladu způsobovat omezení práva na náhradu této imateriální škody. Zavádějící nepřesnost je shledávána ve výrazu „zmařit“, který je slovníkem spisovné češtiny charakterizován jako situace, kdy je něco zkaženo, překaženo či znemožněno, synonyma k danému výrazu jsou zhatit či zkazit. Daný termín inklinuje spíše k situaci, kdy se daný zájezd vůbec konat nebude, díky absenci některé ze služeb. Autorka tedy navrhuje přidat do platného znění zákona pojem, jež by charakterizoval vady zájezdu, i přes které bude zájezd nadále pokračovat, avšak závažným způsobem ovlivní průběh samotné dovolené a požitku z ní. Takovýmto výrazem by mělo být spojení „podstatně narušit“²¹⁷, jež by v sobě zahrnovalo nesprávné plnění služeb.²¹⁸ Obsah daného výrazu nelze podřadit pod výraz „podstatně zkrátit“, jelikož ten se vztahuje pouze k vadám délky zájezdu. Nový, upravený text § 2543 odst. 1 by měl dle autorky znít *„Při porušení povinnosti, za níž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně narušen nebo výrazně zkrácen. Právo na náhradu tohoto práva nebude dotčeno odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.“*

²¹⁶ HULMÁK. Ztráta radosti..., s. 52 – 54.

²¹⁷ Jak je stanoveno i v § 651f odst. 2 BGB.

²¹⁸ Jak bylo stanoveno v rozsudku ESD ve věci C-168/00 - článek 5 Směrnice musí být vykládán tak, že v zásadě uděluje spotřebitelům právo na náhradu nehmotné újmy vyplývající z nesplnění nebo nesprávného plnění služeb, které představují souborné služby.

6 ZÁVĚR

„Legis interpretatio legis vim obtinet“

Výklad zákona nabývá sílu zákona.

Podstatou práce bylo zmapovat národní úpravu cestovní smlouvy a porovnat ji s tendencemi na komunitární úrovni. Na základě čtyř základních tezí se autorka pokusila dosáhnout vytyčených cílů práce. Závěrem budou veškeré zjištěné hypotézy shrnuty a případně doplněny o nezbytné poznatky.

Ústřední teze polemizuje nad nesprávnou implementací Směrnice do českého právního prostředí, čímž došlo k zapříčinění nekompatibilitosti českých zákonů s komunitárním právem. Autorka na základě zpracovaných poznatků shledává tuto hypotézu pravdivou. Hlavním cílem Směrnice bylo zajistit řádnou ochranu spotřebitelů služeb cestovního ruchu, což však současná česká právní úprava ne ve všech bodech zákonného textu dodržela. Rozdílnost úpravy můžeme v OZ najít dvojí povahy, a to jednak takovou, jež je striktnější vůči provozovateli cestovní kanceláře tím, že upravuje jeho povinnosti nad rámec Směrnice, takovouto implementaci lze připustit, jelikož spadá do limitů řádné ochrany slabší strany. Druhý případ, který buď Směrnici neimplementuje vůbec, nebo jenom zčásti, tedy nedostatečně, evropskou direktivu hrubě porušuje, a takové provedení není možné tolerovat. Některé takové prvotní rozpory původní úpravy byly opraveny novelou CestR, kdy byly do ustanovení cestovní smlouvy přidány záruky v případě úpadku cestovní kanceláře a také bylo doplněno ustanovení o takzvaných forfeitech. Ohledně zbylých nedostatků úpravy je možné zákazníka odkázat na možnost uplatnění svých práv u ESD, na základě žaloby proti státu v případě, že poškozenému zákazníkovi vznikla škoda z porušení povinnosti státu řádně implementovat komunitární úpravu.²¹⁹ Dalším poměrně zásadním poznatkem z diplomové práce je i fakt, že už samotné rozdělení právní úpravy do dvou oddělených předpisů lze shledat jako porušení generálního cíle Směrnice, čímž je již zmíněné primární zaměření na ochranu spotřebitele služeb cestovního ruchu.

Druhá teze, jež autorka této práce shledává za pravdivou, zastává tvrzení, že v některých případech může národní úprava cestovní smlouvy vést ke sporným závěrům. Ty je poté nutné překlenout širším výkladem právní úpravy ve světle Směrnice. Orgány členských států aplikující právo ES jsou povinny vykládat vnitrostátní znění zákonů v souladu

²¹⁹ Srov. rozhodnutí ESD ze dne 19. listopadu 1991, C-6/90 a C-9/90 ve věci Francovich a Bonifaci v. Itálie.

se zněním a účelem komunitárních norem.²²⁰ Proto v případech, jde-li o zproštění se cestovní kanceláře za škodu v důsledku vyšší moci nebo o odškodnění zákazníka za imateriální újmu v podobě ztráty radosti z dovolené, by aplikací současné právní úpravy mohlo dojít k fatálním následkům neslučitelných se Směrnicí. A ani použitím obecných ustanovení OZ by se nedosáhlo očekávaného výsledku, je tedy nutné v koncové fázi použít loajálního výkladu v podobě nepřímého účinku Směrnice a dostát tak účelu komunitárního práva.²²¹

Předposlední výrok předkládá názor, že nový občanský zákoník klade větší důraz na ochranu zákazníka v oblasti sekundární odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře. Tato teze se ukázala být spíše pravdivou, ač autorka v nové právní úpravě postrádá vymezení velmi důležitého pojmu zákazník, který je k řádné ochraně stran kontraktu nezbytně nutný. Věrohodnost hypotézy se staví na řádném vymezení práv a povinností pořadatele zájezdu a zákazníka v oblasti odpovědnosti za vady, škodu a náhradu v případě insolvence cestovní kanceláře. Poskytnutí širší ochrany v případě rychlé pomoci v nesnázích, zakotvení nového institutu újmy z narušené dovolené, stejně tak jako zakotvení ustanovení o zahraničním školním pobytu žáků v hostitelské zemi podporuje výše zmíněné tvrzení.

Čtvrtou hypotézou mělo být prokázáno, že ochrana před imateriální újmu zakotvená v novém občanském zákoníku plně koresponduje se Směrnicí, a dává tak poškozeným právo na řádné odškodnění. Tato poslední teze však dle autorky zcela pravdivá není. Ač nový občanský zákoník výslovně náhradu za imateriální újmu, na rozdíl od současné úpravy, zahrnuje a v některých případech tak zajišťuje poškozenému zákazníkovi náhradu za ztrátu radosti z dovolené, není možné samotnou definici této nově zakotvené újmy označit za plně vyhovující a pokrývající veškeré možné situace, které by si takovouto ochranu zasloužily. Doslovná aplikace by mohla vést k velmi úzkému výkladu, což by bylo v rozporu se Směrnicí a judikaturou ESD. Druhým eventuálním nedostatkem nové právní úpravy je dle autorky absence aplikačního vodítka pro určení výše náhrady imateriální škody. Do budoucna by bylo vhodné, kdyby česká právní společnost vytvořila jednotnou tabulku (podobné Frankfurtské nebo ITQ kodexu), která by přesně stanovovala postup při poskytování slev z ceny zájezdu a odškodňování imateriální újmy ztráty radosti z dovolené.

„Ochrana spotřebitelů jako jeden z projevů celkové spotřebitelské politiky státu a v jejím rámci jako její neoddělitelný prvek i právní ochrana spotřebitelů tvoří v moderním a mnohostranně se globalizujícím světě integrální součást tržního hospodářství, svobodného

²²⁰ ŠIŠKOVÁ. Evropské právo 1..., s. 132.

²²¹ Srovnání rozhodnutí ESD ze dne 8. listopadu 1983, ve věci 14/83 *Von Colson and Kamann v. Land Nordrhein-Westfalen*.

*podnikání, volné soutěže a konkurence, vědeckotechnického a společenského pokroku, a to jak v národním, tak zejména v mezinárodním měřítku,*²²² bude proto nutné do budoucna dbát řádné racionální ochrany této slabší strany i na poli cestovního ruchu.

²²² SVESTKA, Jiří, JEHLIČKA, Oldřich, KRATOCHVÍL, Milan. *Právní ochrana spotřebitele v ČR*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 1999, s. 1.

7 SUMMARY

“Travelling is like dreaming: the difference is that, on waking, not everyone remembers the journey, whereas everyone vividly preserves the memory of where they have stayed.”

Edgar Allan Poe

The thesis “Travel contract focused on a responsibility of a travel agency” has been written to delineate one of the most important contracts in the area of tourism nowadays. It is characterized by Civil code as the agreement basis upon which an operator of a travel agency should undertake to provide a customer with a trip and the customer should undertake to pay an agreed price. The first part of the thesis deals with the basic terms of the regulation necessary for the correct use of the mentioned contract. It explains for example contracting parties as a travel agency and a customer or a tour as a definite pre-arranged combination of the tourist services. The major part of the thesis is specialized on the protective institutes given to users of the tourism services in many various situations, which can occur before or during the sold tour. It dwells on a travel agency’s liability for violation of obligations following from the concluded travel agreement, liability for damages caused by a violation of a legal duty and a compensation of customers in the case of the bankruptcy of the travel agency. It also reflects the current discussion in both common and legal society about the new Civil Code and summarizes its biggest differences from the current regulation.

With the help of the classical methods of the legal research, the paper elaborates four main hypotheses. First argues about the current Czech legal regulation of the travel contract that in some of its parts is not compatible with the law of EU since the Directive 90/314/EEC have been wrongly implemented. The second asserts that in some cases the national regulation of the travel contract can result in a problematic conclusion, which is necessary to overcome using a wider interpretation of the legal regulation in a reflection of the Directive 90/314/EEC. The third and fourth thesis’s assertions deal with the new civil code. It states that the new regulation is more focused on the customer protection in area of the liability for the damages of the operator of a travel agency than the current Civil code. The final one argues that the protection against an immaterial injury incorporated in the new Civil code corresponds to the Directive 90/314/EEC and so it gives the right for a regular compensation to the injured person.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

8.1 PRÁVNÍ PŘEDPISY

8.1.1 České předpisy

1. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Zákon č. 105/1990 Sb., o soukromém podnikání občanů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
4. Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
5. Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
6. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
7. Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů.
8. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.
9. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

8.1.2 Komunitární a zahraniční předpisy

1. Nařízení EP a Rady (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/1991.
2. Nařízení Rady č. 2027/97, ze dne 9. října 1997, o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod.
3. Směrnice Rady č. 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.
4. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, ze dne 20. května 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.
5. Směrnice Rady 85/577/EHS, ze dne 20. prosince 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

6. Směrnice Rady 93/13/EHS, ze dne 5. dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.
7. Zákon č. 64/1964 Zb., občianský zákonník, v aktualnem znenie.
8. Zákon č. 281/2001 Zb., o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentur, v aktualnem znenie.
9. Normativa Codice del Turismo, All. D.Lgs 79/2011.
10. Normativa Codice Civile, R.D. 16 marzo 1942, n. 262 Approvazione del testo del Codice Civile.

8.1.3 Mezinárodní smlouvy

1. Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě z roku 1999.
2. Varšavská úmluva o mezinárodní letecké dopravě z roku 1929.
3. Bernská úmluva o železniční dopravě z roku 1961.
4. Athénská úmluva o námořní dopravě z roku 1974.
5. Pařížská úmluva o odpovědnosti hoteliérů z roku 1962.

8.2 SOUDNÍ ROZHODNUTÍ

8.2.1 Českých soudů

1. Rozhodnutí Okresního soudu v Kladně, sp. zn. 9 C 128/2003.
2. Rozhodnutí Krajského soudu v Plzni ze dne 24. března 2004, sp. zn. 19 C 41/2003.
3. Rozhodnutí Krajského soudu v Plzni ze dne 24. března 2004, sp. zn. 19 C 41/2003.
4. Rozhodnutí NS ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006.
5. Rozhodnutí NS ze dne 30. října 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007.
6. Rozhodnutí NS ze dne 27. července 2006, sp. zn. 33 Odo 898/2004.
7. Rozhodnutí NS ze dne 30. listopadu 2006, sp. zn. 33 Odo 852/2005.
8. Rozhodnutí NS ze dne 27. července 2006, sp. zn. 33 Odo 898/2004.
9. Rozhodnutí NS ze dne 30. listopadu 2006, sp. zn. 33 Odo 852/2005.
10. Rozhodnutí NS ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006.
11. Rozhodnutí NS ze dne 13. prosince 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005.
12. Rozhodnutí NS ze dne 13. prosince 2007, sp. zn. 33 Odo 1173/2005.

13. Rozhodnutí ÚS ze dne 9. června 2011, sp. zn. III. ÚS 1445/11.
14. Rozhodnutí ÚS ze dne 3. června 2010, sp. zn. II. ÚS 1347/10.

8.2.2 Zahraničních soudů

1. Rozhodnutí italského Tribunale Monza ze dne 16. May 2003, sp. zn. 1617/2003.
2. Rozhodnutí rakouského Oberster Gerichtshof ze dne 25. Mar. 1999, sp. zn. 6 Ob 295/98.
3. Rozhodnutí francouzského Cour de Cassation, ze dne 12. Jun 1995, N° de pourvoi: 94-82984 Toumieux / Colon.
4. Rozhodnutí španělského Audiencia Provincial Baleares, ze dne 11. Mar. 2002, sp. zn. 141/2002, Mateo V. M., Antonio V. S., José M. P., María G. F., José Luis R. proti „Oci, Educación y Cultura, S. L.

8.2.3 Evropského soudního dvora

1. Rozhodnutí ESD ze dne 14. května 1998, C-364/96 *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG.*
2. Rozhodnutí ESD ze dne 30. dubna 2002, C-400/00 *Club-Tour, Viagens e Turismo SA a Alberto Carlo Lobo Goncalves Farrido.*
3. Rozhodnutí ESD ze dne 10. března 2005, C-336/03 *EasyCar (UK) Ltd. V. Office of Fair Trading.*
4. Rozhodnutí ESD ze dne 15. června 1999, C-140/97 *Walter Rechberger and Renate Greindl Hermann Hofmeister and Others.*
5. Rozhodnutí ESD ze dne 11. února 1999, C-237/97 ve věci *AFC Intercultural Programs Finland ry.*
6. Rozhodnutí ESD ze dne 19. listopadu 1991, C-6/90 a C-9/90 ve věci *Francovich a Bonifaci v. Itálie.*
7. Rozhodnutí ESD ze dne 8. listopadu 1983, ve věci 14/83 *Von Colson and Kamann v. Land Nordrhein-Westfalen.*
8. Rozhodnutí ESD ze dne 12. března 2002, ve věci C-168/00 *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG.*

8.3 LITERATURA

1. ELIÁŠ Karel a kol. *Občanský zákoník: velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde, 2008. 1397-2639 s.
2. FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. 2. vydání. Praha: Academia, nakladatelství AV ČR, 2000. 8782 s.
3. JEHLIČKA, Oldřich a kol. *Občanský zákoník: komentář*. 8. vydání. Praha: C. H. Beck, 2003, 1195 s.
4. KNAPPOVÁ Marta a kol. *Občanské právo hmotné, díl třetí, Závazkové právo*. Praha: Aspi, 2002. 631 s.
5. POKORNÝ, Milan, HOCHMAN, Josef. *Odpovědnost za škodu v právu občanském a pracovním: praktická příručka*. 3. vydání. Praha: Linde Praha, 2008. 319 s.
6. ŠIŠKOVÁ, Naděžda, STEHLÍK, Václav. *Evropské právo 1 – Ústavní základy Evropské Unie*. Praha: Linde Praha, 2007. 310 s.
7. ŠVESTKA, Jiří, JEHLIČKA, Oldřich, KRATOCHVÍL, Milan. *Právní ochrana spotřebitele v ČR*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 1999, 620 s.
8. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník: komentář. I, §1-459*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008. 1221 s.
9. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník: komentář. II, §460-880*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2008. 1223-2293 s.
10. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník: komentář. II, §460-880*. 2. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 1375-2471 s.
11. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006. 1465 s.
12. ŠTENGLOVÁ, Ivana, PLÍVA, Stanislav, TOMSA, Miloš. *Obchodní zákoník:komentář*. Praha: C.H. Beck, 2009. 1408 s.
13. TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele se vzory a příklady*. Praha: Linde Praha, 2008, 222s.

8.4 ČASOPISECKÉ ZDROJE

1. DOBROVSKÝ, Jan. Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 1. část. *Justičná revue*, 2009, roč. 61, č. 12, s. 1325 – 1349.
2. DOBROVSKÝ, Jan. Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část. *Justičná revue*, 2010, roč. 62, č. 2, s. 143 – 178.
3. HULMÁK, Milan. Ztráta radosti z dovolené. *Právní rozhledy*, 2009, roč. 17, č. 2, s. 52 – 54.
4. JIRKAL, Josef. Cestovní smlouva významně obohatila smluvní typy občanského zákoníku. *Právo a podnikání*, 2002, č. 3, s. 12.
5. KOUBOVÁ, Jana. Mentálně postižení lidé v hotelu nejsou důvodem pro reklamaci zájezdu, *Právní rozhledy*, 2000, roč. 8, č. 3, s. 134.
6. Z připravovaných právních předpisů, *Právní rozhledy*, 1998, roč. 6, č. 11, s. 587.

8.5 INTERNETOVÉ ZDROJE

1. *Aktuální otázky okolo novely zákona č. 159/99 Sb.* [online]. COT business, 7. října 2011 [cit. 6. února 2012]. Dostupné na <http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6322>.
2. ČECHOVÁ, Lucie. *Pravidla při uzavírání cestovní smlouvy a nárok na náhradu škody* [online]. eLAW.cz, 27.6.2010 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/240-pravidla-pri-uzavirani-cestovni-smlouvy-a-narok-na-nahradu-kody.html>.
3. *Epidemie* [online]. Wikipedie.cz, 22. března 2012 [cit. 22. března 2012]. Dostupné na <http://cs.wikipedia.org/wiki/Epidemie>.
4. *Frankfurter Tabelle* [online]. Rechtspraxis.de, 2. dubna 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na <http://www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm>.
5. *Frankfurtská tabulka slev* [online]. Všudybyl - Časopis lidí a o lidech v cestovním ruchu, 2. dubna 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na <http://www.e-vsudybyl.cz/frankfurtska-tabulka-slev/>.
6. *German Civil Code BGB* [online]. Bundesministerium der Justiz, 13. února 2012 [cit. 10. dubna 2012]. Dostupné na http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/.
7. *Hlavní změny v zákoně č. 159/1999 Sb. s komentářem MMR* [online]. COT business, 7. října 2012 [cit. 5. března 2012]. Dostupné na

- <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6320>>.
8. *International Travel Duality Kodex* [online]. Vtt.cz, 4. března 2012 [cit. 5. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.vtt.cz/informace/international-travel-quality-kodex>>.
 9. *ITQ kodex 2010* [online]. Alex, 10. října 2012 [cit. 15. duben 2012]. Dostupné na <<http://www.ckalex.cz/itq-kodex-alex/>>.
 10. *Kemptener Reisemängeltabelle* [online]. 20. března [cit. 9. května 2012]. Dostupné na <<http://www.reiserecht-fuehrich.de/PDFs/Kemptener%20Reisem%E4ngeltabelle-Version-1.pdf>>.
 11. *K ITQ Kodexu se hlásí další cestovní kanceláře* [online]. Všudybyl - Časopis lidí a o lidech v cestovním ruchu, 15 prosince 2011 [cit. 15. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.e-vsudybyl.cz/aktualne/k-itq-kodexu-se-hlasi-dalsi-cestovni-kancelare/>>.
 12. *Komentář k novele zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu vč. plného znění s účinností od 1.8.2006* [online]. MMR, 7. října 2012 [cit. 5. března 2012]. Dostupné na <<http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6320>>.
 13. KRÍŽEK, Vítězslav, JIRSOVÁ, Miroslava. *Za zrušený let získáte až 14 tisíc korun* [online]. Hn.ihned.cz, 1. dubna 2012 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <<http://hn.ihned.cz/c1-25964630-za-zruseny-let-ziskate-az-14-tisic-korun>>.
 14. POLOLÁNÍK, Lukáš. *Když nám dovolená nepřinese radost* [online]. Finance.cz, 12. března 2009 [cit. 7. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/212708-kdyz-vam-dovolena-neprinese-radost/>>.
 15. *Reklamační řád CK FISCHER* [online]. Fischer.cz, 11. února 2012 [cit. 8. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.fischer.cz/podminky/reklamacni-rad>>.
 16. RYSKOVÁ, Světlana. *Vypočítat náhradu za zkaženou dovolenou není snadné* [online]. FinExpert.cz, 30. března 2012 [cit. 15. dubna 2012]. Dostupné na <<http://finexpert.e15.cz/vypocitat-nahradu-za-zkazenou-dovolenou-neni-snadne>>.
 17. SLÁDEK, Jiří. *Vyhnete se na dovolené Britům, vracejí Němci úder* [online]. Ihned.cz, 12. března 2009 [cit. 1. dubna 2012]. Dostupné na <http://vyhledavani.ihned.cz/c1-25261280-on-nespokojen%ED+turist%E9-M00000_d-24>.
 18. *Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.* [online]. Cedok.cz, 11. února 2012 [cit. 7. dubna 2012]. Dostupné na <<http://www.cedok.cz/obchodni-podminky/pdf/vseobecne-smluvni-podminky.pdf>>.
 19. *Terorismus* [online]. Wikipedie.cz, 22. března 2012 [cit. 22. března 2012]. Dostupné

- na <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Terrorismus>>.
20. <http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/navrh-zakona.html> .
 21. http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/uvodni-stranka .
<http://www.mvcr.cz/sbirka/1991/sb087-91.pdf> .