

Univerzita Palackého v Olomouci  
Právnická fakulta

Dominika Švrčková

**Cestovní smlouva a odpovědnost provozovatele  
cestovní kanceláře**

Diplomová práce

Olomouc 2013

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

V Praze dne 3. září 2013

Dominika Švrčková

Tímto bych ráda poděkovala JUDr. Tomáši Tintěrovi za pomoc při zpracování daného tématu a odborné vedení práce.

## OBSAH:

Úvod, vymezení cíle a tématu práce.....	7
1 Právní úprava cestovní smlouvy .....	9
2 Problematika termínu odpovědnost.....	11
3 Cestovní smlouva a její náležitosti, vymezení vybraných pojmů .....	13
3.1 Pojem cestovní smlouva .....	13
3.2 Náležitosti .....	13
3.3 Cena .....	15
3.4 Cestovní kancelář.....	16
3.5 Cestovní agentura .....	17
3.6 Zájezd.....	17
3.6.1 Pozitivní vymezení zájezdu .....	17
3.6.2 Negativní vymezení zájezdu.....	19
3.7 Zákazník.....	21
3.8 Katalog.....	22
3.9 Delegát a další subjekty .....	22
4 Postup před zahájením zájezdu .....	24
4.1 Informační povinnost před uzavřením smlouvy .....	24
4.2 Uzavření smlouvy .....	25
4.3 Povinné pojištění záruky.....	26
4.4 Zvýšení ceny zájezdu.....	28
4.5 Informační povinnost po uzavření smlouvy .....	30
4.6 Změna smlouvy cestovní kanceláří.....	31
4.7 Změna smlouvy zákazníkem.....	32
4.8 Odstoupení .....	33
4.8.1 Odstoupení zákazníka.....	33
4.8.2 Odstoupení cestovní kanceláře .....	34
4.8.3 Odpovědnost za škodu při odstoupení od cestovní smlouvy.....	36
5 Zájezd a odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře .....	37
5.1 Ztráta radosti z dovolené.....	39
5.2 Lhůta pro uplatnění nároků při porušení závazků z cestovní smlouvy.....	40
5.3 Zproštění odpovědnosti cestovní kanceláře .....	42

5.4	Odpovědnost za škodu podle NOZ .....	43
5.5	Odpovědnost za vady a prodlení .....	44
5.6	Sleva z ceny zájezdu v případě vad .....	46
5.7	Kemptenská tabulka slev .....	47
5.8	Franfurcká tabulka slev .....	48
5.9	Pomoc v nesnázích .....	49
6	Závěr .....	51
7	Shrnutí , summary .....	53
8	Seznam použitých zdrojů .....	55
8.1	Literatura .....	55
8.2	Časopisecké zdroje .....	55
8.3	Právní předpisy .....	55
8.4	Judikatura ESD .....	56
8.5	Judikatura ČR .....	56
8.6	Elektronické zdroje .....	56

## Seznam použitých zkratek

ObčZ	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
NOZ	zákon č. 89/2012 Sb., 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
ŽZ	zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)
Směrnice	Směrnice Rady č. 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
ESD	Evropský soudní dvůr
ÚS	Ústavní soud
NS	Nejvyšší soud ČR
ČR	Česká republika

## Úvod, vymezení cíle a tématu práce

Cestování je v dnešní době nedílnou součástí života člověka, jehož obliba stále roste. Po roce 1989, kdy se otevřely hranice, máme možnost se podívat do různých částí světa a za tímto účelem můžeme využívat služby provozovatelů cestovních kanceláří, cestovních agentur a v neposlední řadě si samozřejmě také můžeme cesty zorganizovat sami. Pokud zvolíme variantu cesty po ČR nebo do zahraničí prostřednictvím služeb cestovní kanceláře a zakoupíme si zájezd, bohužel ne vždy proběhne řádně a dostane se nám odpovídajícího plnění, za které jsme zaplatili a které je definováno v cestovní smlouvě a nejen to, velmi časté jsou i případy, kdy k dovolené vůbec nedojde v důsledku krachu cestovní kanceláře.

Tématem této diplomové práce je Cestovní smlouva a odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře, která pro něj plyne z ustanovení starého i nového občanského zákoníku ve smyslu odpovědnosti sekundární. Přes veškerou snahu je dle názoru autorky ve společnosti stále malé povědomí o nárocích zákazníka vůči cestovním kancelářím při neplnění nebo nesprávném plnění z cestovní smlouvy.

Autorka si ve své práci klade za cíl vymežit stávající právní úpravu cestovní smlouvy a poukázat na její dílčí problémy a nedostatky, které by mohly být způsobeny zejména nedůslednou implementací Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy do ObčZ a které oslabují ochranu zákazníka. Dále se autorka zaměřuje na změny, které přináší do této oblasti nový občanský zákoník, vymezuje, v čem tyto změny spočívají a hodnotí, zda reagují na problémy současné právní úpravy včetně nápravy nedostatků v implementaci Směrnice, a charakterizuje nové instituty, který tento občanský zákoník zavádí a jejich využití.

Pro zjištění výše uvedených cílů si autorka položila tyto otázky:

- I. Byla implementace Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy provedena řádně do ObčZ?
- II. Mohla by být ochrana zákazníka v důsledku nesprávné implementace Směrnice do ObčZ oslabena?
- III. Odstraňuje nový občanský zákoník nedostatky v provedení Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy?
- IV. Posiluje nový občanský zákoník ochranu zákazníka?

Při ověření zkoumání těchto otázek jsou užity analogický, gramatický, systematický, teologický, logický výklad a metoda komparace.

Zdrojem při zpracování tohoto tématu byly zákony č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb včetně aktualizované důvodové zprávy. Z předpisů Evropských společenství pak autorka čerpala ze Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy 90/314/EHS. Byly použity komentáře k ObčZ a CesR i časopisecké zdroje, toto téma však zatím není příliš obsáhle zpracované a odborných článků k cestovní smlouvě je poměrně málo. Dále autorka čerpala z internetové databáze rozhodnutí Nejvyššího soudu a soudu ústavního při práci s judikaturou. Judikatura Evropského soudního dvora byla čerpána z internetových stránek [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu), kde jsou rozhodnutí ESD v českém jazyce nebo v originálním, anglickém, německém či francouzském znění. Ze zahraničních právních předpisů za účelem komparace provedení Směrnice v ObčZ a slovenském občanském zákoníku byl použit zákon č. 40/1964 Sb., občianský zákoník.

Práce má celkem osm kapitol. První kapitola je věnována právní úpravě cestovní smlouvy, uvádí, od kdy se smlouva stala součástí ObčZ, jaké důvody k přijetí této úpravy vedly, dále se v této kapitole autorka zabývá změnami, které v této oblasti budou následovat a jinými zákony, které jsou významné ve vztahu k cestovní smlouvě. V druhé kapitole je vymezen termín odpovědnost a vysvětleno v jakém smyslu bude užíván. Třetí kapitola je shrnutím a vymezením nejdůležitějších pojmů týkajících se cestovní smlouvy, se kterými se v diplomové práci pracuje, a je potřeba je správně pochopit. Čtvrtá kapitola obsahuje úkony před zahájením zájezdu, pátá kapitola se zabývá samotným zájezdem a odpovědností provozovatele cestovní kanceláře za škodu, za vady a prodlení, které mohou nastat v průběhu zájezdu.



# 1 Právní úprava cestovní smlouvy

Cestovní smlouva je v českém právním řádu relativně novým smluvním typem. Zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, resp. jeho účinností od 1. října 2000, došlo ke změně občanského zákoníku a k rozšíření zvláštní části závazkového práva o nový smluvní typ - cestovní smlouvu. Důvodem přijetí této úpravy byla nutnost implementovat Směrnici Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy do českého vnitrostátního práva.

Rada Evropských společenství přijala tuto Směrnici za účelem dotvořit vnitřní trh, jehož součástí je odvětví cestovního ruchu. Jednotlivé právní úpravy v členských státech společenství se od sebe odlišovaly, což bránilo volnému pohybu služeb v rámci vnitřního trhu.<sup>1</sup> Touto Směrnici Rada vytváří jednotné podmínky ochrany spotřebitele, které v té době náš právní řád vůbec nezná. Směrnice však není jediná, která upravuje oblast ochrany spotřebitele, je součástí tzv. „spotřebitelského aquis“, které tvoří celkem osm směrnic.<sup>2</sup>

Členské státy Evropských společenství jsou Směrnici o souborných službách, která se řadí mezi směrnice s přímým účinkem, vázány co do výsledku, kterého má být dosaženo. Volba forem a právních prostředků, které zvolí, se ponechává na nich.<sup>3</sup> Pokud by však tuto směrnici neimplementovali nebo ji implementovali do vnitrostátního právního řádu špatně, odpovídají za škodu, která by nesprávným provedením směrnice mohla být spotřebiteli způsobena. Spotřebitel může požadovat náhradu škody za splnění tří podmínek, a to pokud směrnice zakládá práva jednotlivci, obsah těchto práv se dá identifikovat na základě ustanovení směrnice a došlo-li k porušení povinnosti ze strany členského státu a vzniku škody na straně poškozeného, mezi porušením povinnosti a vznikem škody na straně poškozeného musí být příčinná souvislost.<sup>4</sup> Členské státy ale stále mají možnost přijmout přísnější právní úpravu za účelem ochrany spotřebitele než stanoví Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

Cestovní smlouva v občanském zákoníku č. 40/1969 Sb. tedy představuje provedení Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Směrnici o souborných službách dále provádí i zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

<sup>1</sup> Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

<sup>2</sup> tamtéž

<sup>3</sup> ŠIŠKOVÁ, Naděžda. STEHLÍK, Václav. *Evropské právo I: Ústavní základy Evropské unie*. Praha: Linde Praha, 2007. s 126.

<sup>4</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 19. listopadu 1991, *Andrea Francovich a It. republikou a mezi Danilou Bonifaci a dalšími a It. republikou*, , C-6/90 a C-9/92, Sb. rozh. s. I-05357.

č. 159/1999 Sb. Tento zákon doplňuje živnostenský zákon a dále definuje některé pojmy, které používá občanský zákoník ve svých ustanoveních jako zájezd, provozovatel cestovní kanceláře, provozovatel cestovní agentury a další. Toto dvojí provedení Směrnice o souborných službách se nejeví jako příliš vhodné nejen z pozice zákazníka.

Pro cestovní smlouvu je významný zákon o ochraně spotřebitele, zákazník jakožto strana cestovní smlouvy je spotřebitelem, přestože cestovní smlouva do spotřebitelských smluv zahrnována není. Zákazník, jakožto spotřebitel, požívá ochrany jako slabší smluvní strana a sporná ustanovení v cestovní smlouvě musí být vykládána v jeho prospěch. Dále pak živnostenský zákon č. 634/1992 Sb., který se vztahuje na provozovatele cestovní kanceláře a stanoví podmínky udělení koncese k provozování cestovní kanceláře. Koncese z hlediska Směrnice o souborných službách však k provozování cestovní kanceláře nutná není.

Dosavadní pojetí cestovní smlouvy mění nový občanský zákoník č. 89/2012 platný od 22. března 2012, který nabývá účinnosti 1. ledna 2014. Nový občanský zákoník se zejména snaží odstranit nepřesnosti v implementaci Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, které obsahuje občanský zákoník č. 40/1969 Sb, odstraňuje formalismus, který znevýhodňuje zákazníka (požadavek písemné formy pro cestovní smlouvu), dále pak vazby na zákon o cestovním ruchu, který stanoví požadavek koncese pro provozovatele cestovní kanceláře, což neodpovídá požadavkům Směrnice o souborných službách a zavádí odškodnění za nemateriální újmu, kterou označuje jako narušení dovolené. Mění název cestovní smlouva na smlouvu o zájezdu, který podle zákonodárce lépe vystihuje plnění z této smlouvy, neboť plněním podle smlouvy není cesta, ale zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu.<sup>5</sup> Pojem smlouva o zájezdu, jako termín vhodnější, používá například i slovenská právní úprava.

Velmi důležité je u NOZ přechodné ustanovení týkající se cestovní smlouvy. Cestovní smlouva stížená neplatností podle ObčZ se bude považovat, vzhledem k právům uplatněným za účinnosti NOZ, za platnou smlouvu o zájezdu, bude-li vyhovovat NOZ. NOZ se bude vztahovat i na závazky z cestovních smluv uzavřených podle ObčZ, nebylo-li o uplatněném právu dosud rozhodnuto. Podle NOZ může zákazník cestovní kanceláře požadovat při porušení povinnosti pořadatele nebo cestovní kanceláře jak náhradu škody na majetku, tak také újmu za narušení dovolené a za vady zájezdu, jestliže o nich nebylo ještě rozhodnuto.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 918.

<sup>6</sup> § 3078 NOZ

## 2 Problematika termínu odpovědnost

Pojem odpovědnost můžeme chápat jako pojem právní a mimoprávní. Právní odpovědnost, zejména pak civilní odpovědnost, je chápána jako závazek k náhradě škody. Jedná se o koncepci sekundární odpovědnosti, ke které se přiklání většina odborné právnické veřejnosti ve 20. století. Viktor Knapp definuje odpovědnost v civilním právu jako hrozbu sankcí za porušení povinnosti. Odpovědnost vzniká se vznikem hrozby sankce, tedy se vznikem určité povinnosti. Sankce podle něj představuje důsledek, druhé stadium odpovědnosti.<sup>7</sup>

Právní odpovědnost představuje požadavek zákonodárce, aby se osoby chovali v souladu s právem. Odpovědnost v užším slova smyslu představuje sekundární právní povinnost směřující ke kompenzaci újmy, která nastává porušením primární povinnosti.<sup>8</sup> Odpovědnost pak dále v širším pojetí představuje odpovědnost za škodu, za vady a za prodlení. V užším slova smyslu pouze za škodu.

Toto pojetí odpovědnosti je však kritizováno jako nesprávné a je mu vytýkáno, že ani sám ObčZ se ho nechrání, protože za odpovědnost označuje případy povinnosti nahradit škodu při výkonu vlastního práva nebo případy vydat bezdůvodné obohacení, kdy jde o primární právní povinnost.<sup>9</sup> Odpovědnost tak nepředstavuje vždy sekundární právní povinnost, která nastává porušením primární povinnosti.

Římské právo, které tvoří základ evropské právní kultury a jehož mnohé instituty dodnes přejímáme, pojem odpovědnost jako takový neznalo a používalo institut závazku z deliktu, funkci závazků z deliktu převzal pojem odpovědnost v 19. st. avšak v mnohem širší podobě.<sup>10</sup> Občanské zákoníky v 19. století na rozdíl od římského práva nerozlišovaly mezi kontraktní a deliktní povinností k náhradě škody a uplatňovaly koncepci jednotného civilního deliktu.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> HURDÍK, Jan. *Institucionální pilíře soukromého práva v dynamice vývoje společnosti*. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 80.

<sup>8</sup> tamtéž

<sup>9</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha, 2008. s. 790.

<sup>10</sup> HURDÍK, Jan. *Institucionální pilíře soukromého práva v dynamice vývoje společnosti*. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 89.

<sup>11</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s. 1028.

Nový občanský zákoník odpovědnost tak jak je dosud koncipována přejímá, ale s určitými změnami. Opouští pojetí jednotné úpravy civilního deliktu a povinnost k náhradě škody rozlišuje podle toho, zda škůdce porušil povinnost ze zákona, smlouvy či dobrých mravů.<sup>12</sup> Vyhýbá se pojmu odpovědnost a místo něj používá pro odpovědnost za škodu termín závazek z deliktu nebo povinnost k náhradě škody.<sup>13</sup> Chápe odpovědnost ve smyslu primárním jako odpovědnost za plnění.

Autorka ve svém textu bude k pojmu odpovědnost přistupovat tak jak jí pojímá občanský zákoník č. 40/1964 Sb., tedy ve smyslu odpovědnosti sekundární.

---

<sup>12</sup> Důvodová zpráva k NOZ, dostupné na < <http://obcanskyzakonik.justice.cz/nahrada-ujmy/konkretni-zmeny/majetkova-ujma-skoda/>>

<sup>13</sup> HURDÍK, Jan. *Institucionální pilíře soukromého práva v dynamice vývoje společnosti*. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 96.

## 3 Cestovní smlouva a její náležitosti, vymezení vybraných pojmů

### 3.1 Pojem cestovní smlouva

ObčZ stanoví, že cestovní smlouva je smlouva, kterou se provozovatel cestovní kanceláře (cestovní kancelář) zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.<sup>14</sup>

O charakter této smlouvy se vedou spory. Podle Jirkala je cestovní smlouva specifickým druhem smlouvy o dílo, na jejímž základě vzniká právní vztah mezi zhotovitelem (cestovní kancelář) a objednatelem (zákazníkem), a jejím předmětem je dílo, čili zájezd.<sup>15</sup> Tento názor rezolutně odmítá Hulmák, zájezd podle něj není dílem ve smyslu hmotného výsledku určité činnosti, existuje zde však určitá podobnost, která spočívá v odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře za výsledek a označuje cestovní smlouvu za zvláštní druh obstaratelské smlouvy, respektive spíše smíšené obsahující prvky různých smluv.<sup>16</sup> Autorka se kloní k názoru, že se jedná o smlouvu smíšenou svého druhu, která má prvky smlouvy o obstarání věci, tomu nasvědčuje i fakt, že před přijetím této právní úpravy se právní vztahy mezi cestovní kancelář a zákazníkem posuzovaly právě podle smlouvy o obstarání věci.

NOZ provádí kompletní změnu tohoto ustanovení týkající se vymezení cestovní smlouvy a jejího názvu. Pojem cestovní smlouva nahrazuje pojmem smlouva o zájezdu a stanoví, že smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.<sup>17</sup>

### 3.2 Náležitosti

Občanský zákoník stanoví v § 852b ObčZ náležitosti, které cestovní smlouva musí mít, aby se jednalo o tento smluvní typ.

---

<sup>14</sup> § 852a odst. ObčZ

<sup>15</sup> JIRKAL, Josef. *Cestovní smlouva významně obohatila smluvní typy občanského zákoníku*. Právo a podnikání, 2002, č. 3, s. 12.

<sup>16</sup> HULMÁK, Milan In ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2456.

<sup>17</sup> § 2521 NOZ

V § 852b odst. 1 jsou uvedeny náležitosti cestovní smlouvy, které pokud by neměla, byla by taková smlouva absolutně neplatná.<sup>18</sup> V § 852 odst. 2 a 3 ObčZ jsou uvedeny náležitosti, jejichž nedostatek způsobuje neplatnost relativní.<sup>19</sup> Pokud by relativní neplatnost cestovní smlouvy způsobila cestovní kancelář, smlouva je neplatná pouze za předpokladu, že se neplatnosti zákazník cestovní kanceláře dovolá, čímž má být poskytována ochrana zákazníkovi jakožto slabší smluvní straně.

Pro cestovní smlouvu je stanovena obligatorně písemná forma. K návrhu, ofertě cestovní smlouvy, je oprávněna pouze cestovní kancelář a smlouva je uzavřena podpisy obou smluvních stran na téže listině, přičemž zákazník cestovní kanceláře musí obdržet jeden výstisk spolu s dokladem o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

Požadavek písemné formy pro cestovní smlouvu je formalismem, který znevýhodňuje zákazníka a působí neplatnost cestovní smlouvy a NOZ ho odstraňuje.<sup>20</sup> Nejdůležitější změnou tak z hlediska formy smlouvy o zájezdu je, že tato smlouva již nemusí mít formu písemnou. Pořadatel zájezdu vydá zákazníkovi po uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po té písemné potvrzení o zájezdu.<sup>21</sup> Potvrzení o zájezdu je doklad, který musí mít všechny předepsané náležitosti. Náležitosti, které musí obsahovat, odpovídají náležitostem předepsaným pro cestovní smlouvu v ObčZ. Pokud by existoval rozpor v obsahu mezi potvrzením o zájezdu a smlouvou, je posílena ochrana zákazníka, a ten se může dovolat pro něj výhodnějšího ujednání.

Slovenská právní úprava je v tomto ohledu oproti ObčZ méně formalistická, stanoví sice pro smlouvu o obstarání zájezdu písemnou formu, ale zároveň stanoví, že možná je i jiná vhodná forma. Jinou vhodnou formou se rozumí písemné potvrzení o uzavření smlouvy, které se vydává zákazníkovi.<sup>22</sup>

Právní úprava cestovní smlouvy je kogentní a nelze se od ní odchýlit v neprospěch zákazníka. Účelem je ochrana zákazníka jakožto slabší smluvní strany.

---

<sup>18</sup> § 40 ObčZ

<sup>19</sup> §40a ObčZ.

<sup>20</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 918.

<sup>21</sup> § 2525 odst. 1 NOZ

<sup>22</sup> FEKETE, Imrich. *Občianský zákonník 2. Velký komentár §460 až §880*. Bratislava: Eurokódex, 2011. s 2206.

### 3.3 Cena

Cestovní smlouva je pojmově smlouvou úplatnou.<sup>23</sup> V cestovní smlouvě musí být cena uvedena včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy. Pokud by cena uvedena nebyla, byla by taková cestovní smlouva absolutně neplatná. Cena musí být peněžitá, nicméně plnění zákazníka může mít i nepeněžitou povahu.

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu před jeho zahájením v případě, že je to v cestovní smlouvě ujednáno a je přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu pouze z důvodů, které zákon výslovně uvádí a to z důvodů zvýšení ceny za dopravu v důsledku zvýšení ceny pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o víc než 10 %. Cestovní kancelář musí zákazníkovi odeslat oznámení o zvýšení ceny nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak jí nevznikne nárok na proplacení rozdílu v ceně.

NOZ stanoví, že údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu, musí být uveden v potvrzení o zájezdu. Ustanovení o možnosti zvýšení ceny zůstává stejné.

ESD se zabýval předběžnou otázkou zda cena, kterou je spotřebitel povinen zaplatit za zájezd, musí odpovídat skutečné hodnotě všech poskytovaných služeb a došel k závěru, že protiplnění celkové hodnotě poskytovaných služeb odpovídat nemusí. Jednalo se o případ Walter Rechberger a spol., kdy rakouský deník nabídl svým předplatitelům jako dar výlet do evropských destinací, a oni hradili pouze příplatek za jednolůžkový pokoj a letištní taxy. V důsledku velkého zájmu se cestovní kancelář, která tyto služby poskytovala, ocitla v platební neschopnosti a spotřebitelé, kteří vyplatili cestovní kanceláři zálohu, požadovali náhradu škody po Rakouské republice, ta se bránila s tím, že se nejedná o zájezd ve smyslu ustanovení Směrnice a jeden z důvodů který uvedla, byla cena, která neodpovídá skutečné ceně takto poskytovaných služeb.<sup>24</sup>

Od roku 2009, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, musí cestovní kanceláře uvádět konečné ceny zájezdů. Pokud se cena zájezdu skládá z více složek,

---

<sup>23</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. Občanský zákoník: *Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2470.

<sup>24</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 15. června 1999, *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmaister a další proti Republik Österreich*, C-140/97, Sb. rozh. s. I-03499.

musí být uvedena i cena každé z těchto složek. Jedná se opět o úpravu ve prospěch spotřebitele, neboť tak ihned získává informaci o konečné ceně zájezdu.

### 3.4 Cestovní kancelář

Jak již bylo výše uvedeno, ustanovení Směrnice o souborných službách byla provedena do dvou právních předpisů, a to poměrně nepřesně. Definicí pojmu cestovní kancelář tak obsahuje zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

Provozovatelem cestovní kanceláře (cestovní kancelář) je podnikatel, který je na základě koncese oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kanceláři jsou i osoby, které v době podpisu cestovní smlouvy mají sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie, nebo v jiném státě tvořící Evropský hospodářský prostor, než je ČR. Tyto osoby musí mít oprávnění k provozování cestovní kanceláře v daném státě a dále musí mít sjednané pojištění proti úpadku nebo být zajištěny jiným způsobem v rozsahu, který stanoví zákon o cestovním ruchu.

Tato právní úprava tak neřeší postavení cestovních kanceláří mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor a není tak zaručena ochrana zákazníka, neboť se ochrana na tuto oblast nevztahuje.<sup>25</sup>

Zákon o cestovním ruchu jde dále nad rámec Směrnice o souborných službách a stanoví požadavek koncese pro provozovatele cestovní kanceláře, kterou uděluje ministerstvo pro místní rozvoj.

Směrnice žádný takový požadavek nestanoví. Text Směrnice výslovně hovoří o organizátorovi nebo prodejci, přičemž za organizátora je považována osoba, která jinak než příležitostně organizuje souborné služby a prodává je nebo je nabízí k prodeji přímo nebo prostřednictvím prodejce. Prodejcem je pak osoba, která prodává nebo nabízí k prodeji soubor služeb sestavený organizátorem. Směrnice o souborných službách tímto vymezením organizátora jako osoby, která jinak než příležitostně organizuje souborné služby, dopadá i na případy neoprávněného podnikání. V našem právním řádu řeší případy neoprávněného podnikání obchodní zákoník.

Pod pojem organizátor podle ustanovení Směrnice se dají zahrnout i akce organizované odborovými organizacemi, sportovními oddíly a jinými spolky pro jejich členy pokud je

---

<sup>25</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. Občanský zákoník: *Velký akademický komentář* § 488-880. Praha: Linde Praha. 2008. s 2459.



organizují jinak než příležitostně.<sup>26</sup> Zde se opět projevuje nedostatek naší právní úpravy neboť tyto organizace, oddíly a spolky nevyhovují podmínkám zákona o cestovním ruchu, jsou to nepodnikatelé bez koncese, a tudíž není poskytována ani ochrana jejich členům jako zákazníkům.

NOZ nahrazuje pojem provozovatel cestovní kanceláře pojmem pořadatele zájezdu. Pořadatelem zájezdu je ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby (cestovní agentura). Pojem pořadatele se obsahově zdá být přesnější a odpovídá lépe Směrnici o souborných službách. Dále pak NOZ ve svých ustanoveních uvádí, že za pořadatele se považuje i ten, kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu a vyvolá na základě zvláštních okolností u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost.

### **3.5 Cestovní agentura**

Cestovní agentura provozuje svoji činnost na základě vázané živnosti. Základním rozdílem mezi cestovní agenturou a cestovní kanceláří je, že cestovní agentura nemůže uzavřít cestovní smlouvu se zákazníkem, ale pouze zprostředkovává uzavření cestovní smlouvy pro cestovní kancelář, přičemž zákazníkovi musí být při jednáních známo, že jedná s cestovní agenturou nikoli s cestovní kanceláří. To, že se jedná o cestovní agenturu, by pak mělo být zákazníkovi zřejmé z cestovní smlouvy, ve které, pokud se bude jednat o cestovní agenturu, bude ustanovení o podpisu cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře jako podmínka platnosti.

Ve zbytku se činnosti cestovní agentury a cestovní kanceláře mohou krýt. Cestovní kancelář i cestovní agentura mohou prodávat vstupenky na kulturní akce a poskytovat další služby cestovního ruchu.

### **3.6 Zájezd**

#### **3.6.1 Pozitivní vymezení zájezdu**

Zájezdem se dle CestR rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou ze tří taxativně stanovených služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li

---

<sup>26</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2460.

služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc. Kombinací alespoň dvou ze tří služeb se rozumí kombinace dopravy, ubytování nebo jiných služeb cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu. Oddělené účtování jednotlivých položek téhož zájezdu je možné, avšak se bude jednat stále o zájezd podle CestR.

Podle výše uvedené definice zájezdu musí poskytovaná služba přesáhnout 24 hodin nebo zahrnovat ubytování přes noc. Pokud by cestovní kancelář nabízela například cestu, jednodenní výlet do aquaparku se zajištěním dopravy tam a zpět, a tato cesta by podle uzavřené smlouvy od okamžiku zahájení zájezdu do jeho ukončení nepřesahovala 24 hodin, nejedná se o zájezd ve smyslu § 1 CestR. Důležitá je zde obvyklá délka trvání zájezdu, ta, která byla ve smlouvě sjednána. Fakticky by totiž mohlo dojít k prodloužení délky této cesty, například vzhledem ke špatné dopravní situaci by došlo k překročení 24 hodin. Toto nemá na dříve uzavřenou smlouvu vliv a nebude se zpětně posuzovat jako smlouva cestovní.<sup>27</sup>

Dopravu je pak nutné vykládat podle ustanovení smlouvy o přepravě. Dopravou se rozumí souhrn činností, jimiž se zajišťuje přemísťování osob či nákladu.<sup>28</sup>

Ubytování se posuzuje podle smlouvy o ubytování. Dle této smlouvy je ubytovanému poskytnuto přechodné ubytování na dohodnutou dobu v hotelu, noclehárně, ubytovně a jiném zařízení.<sup>29</sup>

Jinými službami jsou služby, které nejsou pouze doplňkem ubytování nebo dopravy. Doplňkem ubytování jsou podle judikatury služby delegáta, místní a pobytová taxa, povlečení.<sup>30</sup> Jinou službou pak může být i stravování, za předpokladu, že není součástí ubytování, dále pak jazykové kurzy, kurzy golfu, služby turistického průvodce.<sup>31</sup>

Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy neuvádí podmínku, že by jiné služby cestovního ruchu musely tvořit alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu, podle Směrnice by měly tvořit pouze významnou část. Stanovení této podmínky jde nad rámec Směrnice a jak uvádí Hulmák, zákonodárce tím umožnil, aby se v jednom případě jednalo o zájezd a v jiném ne, jako příklad uvádí nabídku ubytování a stravování cestovní kanceláří, pokud

<sup>27</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2463.

<sup>28</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2219.

<sup>29</sup> § 754

<sup>30</sup> náleží Ústavního soudu ze dne 13. ledna 2005, sp. zn. II. ÚS 393/03

<sup>31</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2465.

cena stravování dosáhne alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu, půjde o zájezd, pokud bude ubytování dražší, o zájezd nepůjde.<sup>32</sup> Slovenský zákonodárce se naproti tomu drží přesně dikce Směrnice a podobné situace nevytváří.<sup>33</sup>

Před novelou zákona o cestovním ruchu v roce 2006 nebyly za zájezd považovány kombinace služeb cestovního ruchu sestavené na základě individuálního požadavku zákazníka, tzv. forfeity. Zájezdem byla pouze dopředu sestavená kombinace služeb cestovní kanceláři, ve smyslu kombinace, kterou nejprve sestaví provozovatel cestovní kanceláře na základě svých znalostí a možností a po té ji až nabídne k prodeji.<sup>34</sup> Sama Směrnice pojem předem sestavená kombinace služeb v čl. 2 odst. 1 užívá. Změnu v tomto směru přineslo rozhodnutí ESD v případě Club-tour, kdy ESD vyslovil, že dovolené organizované na základě individuální žádosti spotřebitele musí být považovány za zájezd ve smyslu Směrnice a termín předem sestavená kombinace služeb je třeba vykládat jako kombinaci služeb cestovního ruchu sestavenou v momentě, kdy je smlouva mezi cestovní agenturou a spotřebitelem uzavřena.<sup>35</sup>

NOZ v § 2522 za zájezd označuje soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacetčtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z následujících plnění – ubytování, dopravu, jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb. NOZ vypouští výše zmíněnou nevhodnou podmínku, kdy jiné služby cestovního ruchu musí tvořit nejméně 20% souhrnné ceny zájezdu a dále vypouští dnes již nepotřebný termín předem sestavená kombinace služeb, namísto toho užívá pojem soubor služeb.

### 3.6.2 Negativní vymezení zájezdu

Za zájezd se pak podle CestR nepovažuje kombinace služeb cestovního ruchu prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání.

Pokud by cestovní kancelář prodávala kombinace služeb cestovního ruchu jiné cestovní kanceláři a ta je následně prodávala dál, nejedná se o zájezd podle § 1 odst. 2 písm.a) Ces-

---

<sup>32</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2465.

<sup>33</sup> FEKETE, Imrich. *Občianský zákonník 2. Velky komentár §460 až §880*. Bratislava: Eurokódex, 2011. s 2205.

<sup>34</sup> BERÁNKOVÁ, Jarmila. STŘÍBRNÁ, Marie. *Ochrana zákazníků cestovních kanceláří*. Praha: Mag consulting. 1999. s 7

<sup>35</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze den 30. dubna 2002, *Club Tour, Viagnes e Turismu SA Alberto Carlos Loboo gonalves Garrido*, C-400/00, Sb. rozh. s. I-04051.

tR. V případě, že by podnikatel nakupoval zájezdy za účelem rekreace pro své zaměstnance jako odměnu za odvedenou práci, o zájezd ve smyslu § 1 odst. 1 CestR půjde. Ve vztahu k cestovní kanceláři je pro tento případ zákazníkem.<sup>36</sup>

Znaky živnostenského podnikání<sup>37</sup> nesplňují zájezdy, které organizují rozličné organizace či spolky za účelem kulturního či sportovního vyžití pro své členy, jedná se o akci nahodilou a bezúplatnou nebo si osoby, které se takové akce účastní, budou hradit pouze nutné výdaje na dopravu.<sup>38</sup>

V praxi dochází k situacím, kdy si zákazník u cestovní kanceláře nebo agentury zakoupí pouze některou ze služeb cestovního ruchu, například ubytování v hotelu v Řecku s tím, že dopravu si zajistí sám. Cestovní kancelář v tomto případě uzavře se zákazníkem smlouvu o obstarání věci. Pokud by ale nakonec zákazník změnil názor a požadoval i zajištění dopravy ze strany cestovní kanceláře, nebude se jednat o zájezd dle § 1 CestR. Tyto služby totiž nebyly předem sestavené v době uzavření smlouvy, ale zakoupené každá zvlášť.

Zájezdem podle stávající právní úpravy nejsou studentské výměnné pobyty za účelem výuky jazyka. Evropský soudní dvůr řešil otázku studentských výměnných pobytů v případě AFS Mezikulturní programy Finsko. Toto neziskové sdružení pořádalo výměnné pobyty studentů na mezinárodní úrovni. Finský úřad pro ochranu spotřebitele toto sdružení vyzval k registraci do rejstříku osob, které poskytují souborné služby týkající cest, pobytů a zájezdů, AFS Finsko tak neučinilo, neboť se nepovažovalo za organizátora zájezdu ve smyslu Směrnice, a úřad pro ochranu spotřebitele reagoval tak, že sdružení AFS Finsko pozastavil činnost. ESD dal sdružení AFS Finsko za pravdu, studentské výměnné pobyty nejsou balíčkem ve smyslu Směrnice, student je ubytován v hostitelské rodině zdarma a toto nelze považovat za ubytování ve smyslu Směrnice. Dále ESD uvedl, že výběr školy ze strany organizátora a příprava dokumentace pro pobyt v jiné zemi, kterou zařizují rodiče spolu se studentem, nelze považovat za jiné služby cestovního ruchu.<sup>39</sup>

NOZ přináší v tomto ohledu významnou změnu a zavádí přísnější právní úpravu, než stanoví Směrnice. Zahraniční školní pobyty budou od 1. 1. 2014 zájezdem. Pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě musí být spojený s návštěvou školy a trvat nejméně tři měsíce. Důvodem této změny je potřeba vyšší ochrany žáka a možnost odstoupit od smlouvy ještě

<sup>36</sup> ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2783.

<sup>37</sup> Živností je soustavná činnost provozovaná samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených tímto zákonem. - § 2 ŽZ

<sup>38</sup> ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. s 2783.

<sup>39</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 11. února 1999, *AFS Mezikulturní programy Finsko ry*, C-237/97, Sb. rozh. s. I-00825.

před zahájením pobytu bez povinnosti platit odstupné. Žákem je žák základní, střední i vysoké školy.<sup>40</sup> Dle názoru autorky je to pozitivní přínos, neboť žáci škol by nepochybně měli požívat vyšší ochrany při cestách do zahraničí než je tomu dosud, i přes určitá specifika zahraničních školních pobytů, jako zákazníci cestovní kanceláře na základě cestovní smlouvy.

### 3.7 Zákazník

Zákon o cestovním ruchu stanoví, že zákazníkem je osoba, která uzavřela cestovní smlouvu s cestovní kanceláří, osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena a osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Pokud je cestovní smlouva uzavřena ve prospěch jiné osoby, jedná se o smlouvu ve prospěch třetího podle § 50 ObčZ a tato osoba bude z cestovní smlouvy oprávněna až ve chvíli, kdy s ní projeví souhlas. Dokud osoba nedá souhlas, platí smlouva jen mezi těmi, kdo ji uzavřeli. Osobě, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena, vzniká právo na plnění od cestovní kanceláře, nevzniká povinnost platit odstupné a v případě odstoupení od smlouvy má tato osoba právo na vrácení ceny zájezdu. Osoba, která cestovní smlouvu ve prospěch jiné osoby uzavřela, má povinnost uhradit cenu zájezdu cestovní kanceláři.

I v tomto ohledu je implementace Směrnice o souborných službách nepřesná. Směrnice o souborných službách hovoří o spotřebiteli, což je dle Směrnice osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí soubor služeb, tedy hlavní smluvní strana. Dále pak o osobě, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb, jedná se tedy o zastoupení. Pak Směrnice zmiňuje osobu, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb. Směrnice vůbec nezmiňuje cestovní smlouvu uzavřenou ve prospěch jiné osoby a naopak hovoří o zastoupení, které náš zákon neuvádí.

NOZ v tomto ohledu nepřináší žádnou změnu a nadále používá pojem zákazník, tak jak ho definuje zákon o cestovním ruchu. Slovenská právní úprava je přesnější, používá pojem objednatel, kterým je osoba, která přijímá nebo odsouhlasí soubor služeb, dále pak osoba, která v zastoupení odsouhlasí kupní smlouvu a osoba, na kterou hlavní kontraktor nebo příjemce přeneše soubor služeb. Toto odpovídá přesně textu Směrnice.

---

<sup>40</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 924.

### 3.8 Katalog

V katalogu poskytuje cestovní kancelář zákazníkovi informace týkající se zájezdu. Pro katalog na rozdíl od cestovní smlouvy není předepsána určitá forma, může mít podobu letáku, inzerátu nebo i ústní formu.<sup>41</sup> Katalog bývá ve většině případů vyhotovován s předstihem několika měsíců a může dojít ke změně informací v něm uvedených. Informace může cestovní kancelář v katalogu měnit, pouze pokud si toto právo vyhradila a katalog je pro cestovní kancelář závazný. V souladu s §852d ObčZ pak poskytuje cestovní kancelář zákazníkovi informace 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že se jedná o informace, které nejsou obsaženy v katalogu ani v cestovní smlouvě.

Zákazník by měl rovněž věnovat pozornost obchodním podmínkám, které jsou v katalogu cestovní kanceláře obsaženy, neboť v nich často bývá upřesněno, jakým způsobem jsou poskytovány služby cestovního ruchu.<sup>42</sup> Dle názoru autorky by v této oblasti mělo dojít k určitému sjednocení podmínek.

### 3.9 Delegát a další subjekty

Delegát je osoba, která zastupuje cestovní kancelář v místě zájezdu, zpravidla jedna osoba na daném místě působí pro více cestovních kanceláří. Náplň jeho činnosti obvykle spočívá v pomoci zákazníkům a to nejen v tolik potřebné, v případě nesnází, ale i v dalších situacích během zájezdu.<sup>43</sup> Je to také osoba, která by měla pomoci zákazníkům odstranit případné vady poskytovaného plnění, je-li to možné. K roli delegáta v případě, kdy zájezd trpí vadami, se vyjádřil ÚS tak, že tato osoba 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, kdy nejsou smluvně zabezpečené služby poskytovány vůbec, nebo v neodpovídající nižší kvalitě.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2478.

<sup>42</sup> např. že služba all inclusive zahrnuje neomezenou nabídku pouze alkoholických nápojů místní výroby a nevztahuje se na míchané drinky a další možná specifika týkající se služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, který si zákazník kupuje

<sup>43</sup> delegát poskytuje zákazníkům informace o destinaci, ve které tráví svoji dovolenou, zajišťuje ubytování zákazníků v hotelu nebo jiném zařízení k tomu určeném, zajišťuje transfer na letiště a z letiště, jazykové služby atd.

<sup>44</sup> usnesení Ústavního soudu ze dne 9. června 2011, sp. zn. III. 1445/11, ÚS se zde zabýval otázkou náhrady škody za vady zájezdu, služba all inclusive byla nižší kvality než bylo ujednáno ve smlouvě, delegát reklamace zákazníka na místě neřešil

Dalšími subjekty jsou poskytovatelé jednotlivých služeb cestovního ruchu – ubytování a dopravy. Tyto služby ve většině případů nezajišťuje přímo cestovní kancelář, ale jiné subjekty, se kterými je cestovní kancelář v právním vztahu. Zákazník stojí obvykle mimo tento právní vztah a vznikají mu práva a povinnosti pouze vůči cestovní kanceláři, toto však neplatí bezpodmínečně. V praxi může dojít k mnoha případům<sup>45</sup>, kdy své nároky bude uplatňovat přímo u dodavatele jednotlivých služeb.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> případy odpovědnosti za škodu způsobenou provozem dopravního prostředku, na věcech vnesených a odložených, nároky vůči leteckému dopravci na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004

<sup>46</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s.2471

## 4 Postup před zahájením zájezdu

Po té, co spolu zákazník a provozovatel cestovní kanceláře uzavřeli cestovní smlouvu a ještě předtím, než dojde k vlastnímu započetí zájezdu, mohou nastat v souvislosti se zájezdem různé komplikace na jedné či na druhé straně a z toho plynoucí nároky stran. Především se jedná o zvýšení ceny, povinnost provozovatele cestovní kanceláře poskytnout 7 dní před zahájením zájezdu zákazníkovi informace týkající se zájezdu, které nejsou obsaženy v cestovní smlouvě či katalogu, dále může dojít ke změně smlouvy ze strany cestovní kanceláře či zákazníka. Tato ustanovení v ObčZ představují implementaci čl. 4 Směrnice.

### 4.1 Informační povinnost před uzavřením smlouvy

Ještě před uzavřením cestovní smlouvy má potenciální zákazník cestovní kanceláře právo, aby mu cestovní kancelář poskytla informace týkající se zájezdu, o který má zájem. Cestovní kancelář je v tomto případě povinna informovat zákazníka pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně o všech skutečnostech, které jsou jí známy a mohly by mít vliv na rozhodnutí zákazníka si zájezd zakoupit. Jedná se zde o informační povinnost cestovní kanceláře podle CestR a to ještě před uzavřením cestovní smlouvy, toto ustanovení představuje provedení čl. 4 odst. 1 písm. a) Směrnice. Jaké informace je cestovní kancelář povinna zákazníkovi sdělit je obsaženo v § 9 (doklad o pojištění záruky) a dále demonstrativně vypočteno v § 10 CestR. Na první pohled, při srovnání výčtu informací, které je zákazníkovi cestovní kancelář povinna poskytnout podle CestR a Směrnice je zřejmé, že informační povinnost podle našeho zákona je daleko širší. Směrnice požaduje sdělení informací týkajících se pasových a vízových požadavků, lhůt pro jejich vyřízení a informace o zdravotních dokladech, které se vyžadují pro cestu a pobyt.<sup>47</sup> Informace jsou pak zpravidla poskytovány v katalogu nebo jinou prokazatelnou formou, což odpovídá i dikci Směrnice.

Při nesplnění informační povinnosti odpovídá cestovní kancelář zákazníkovi za škodu podle § 420 odst. 1 ObčZ. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za škodu nejen v případě, kdy nesplnila svou informační povinnost vůbec, tak i v případě, kdy poskytla mylné nebo nesprávné informace nad rámec své povinnosti jak vyplývá z rozhodnutí Nejvyššího soudu.

---

<sup>47</sup> čl. 4 odst. 1 písm. a) Směrnice



V případě slovenského státního příslušníka, který si zakoupil u české cestovní kanceláře zájezd do Thajska pro sebe a rodinu v důsledku nesprávné informace, kterou mu poskytla zaměstnankyně cestovní kanceláře o vízové povinnosti, mu vízum v Thajsku nebylo uděleno a byl deportován zpátky do ČR. Zaměstnankyně cestovní kanceláře neměla podle § 10 odst. 1 písm. i) povinnost mu tuto informaci sdělovat, protože povinnost se vztahuje pouze na občany ČR. Vzhledem k tomu, že ji poskytla byť nad rámec svých povinností, to vedlo k předčasnému ukončení zájezdu a k vynaložení zbytečných nákladů, tedy vzniku škody.<sup>48</sup> Autorka se s tímto závěrem NS plně ztotožňuje, cestovní kancelář by neměla poskytovat v žádném případě zavádějící informace i přestože povinnost informaci poskytnout zde nebyla dána, a slovenský zákazník se měl řádně o vízových požadavcích informovat. Jednání zaměstnankyně cestovní kanceláře bylo nepochybně také jednou z příčin vzniku škody.

## 4.2 Uzavření smlouvy

Uzavření cestovní smlouvy se řídí režimem § 43a ObčZ s tím rozdílem, že aktivní legitimaci k podání návrhu na uzavření cestovní smlouvy podle § 852a odst. 1 ObčZ má pouze cestovní kancelář. Zákazník návrh na uzavření cestovní smlouvy podat nemůže, může cestovní kanceláři dát pouze podnět k uzavření smlouvy, je tak chráněn pro případ, že by jeho návrh neobsahoval náležitosti §852 b odst. 2, 3 ObčZ a nemohl by se pak následně dovolat proti cestovní kanceláři relativní neplatnosti takové smlouvy, neboť jí sám způsobil.<sup>49</sup>

Problém v tomto směru nastává při uzavírání cestovních smluv prostředky komunikace na dálku. Často se můžeme setkat s elektronickými formuláři na webových stránkách cestovních kanceláří s názvy „závazná objednávka“. Otázkou jejich závaznosti se zabýval ve své judikatuře NS a dospěl k závěru, že elektronické formuláře nesplňují požadavek adresnosti návrhu na uzavření smlouvy<sup>50</sup>, neboť není určen konkrétní osobě a dále nebývají opatřeny elektronickým podpisem. Elektronické formuláře, které zákazník vyplní, jsou pouze podnětem pro cestovní kancelář, aby předložila návrh na uzavření cestovní smlouvy.<sup>51</sup>

Jak bylo výše uvedeno, zákon pro cestovní smlouvu předepisuje obligatorně písemnou formu. Písemná forma je rovněž zachována, je-li právní úkon učiněn elektronickými prostřed-

---

<sup>48</sup> Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. července 2009, sp. zn. 25 Cdo 1394/2007

<sup>49</sup> ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. s 2385.

<sup>50</sup> § 43a odst. 1 ObčZ

<sup>51</sup> Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. Října 2009, sp. zn. 33 Cdo 3210/2007

ky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která úkon učinila<sup>52</sup>, to umožňuje uzavřít cestovní smlouvu on-line. Návrh na uzavření smlouvy musí být učiněn písemně, musí být podepsán jednající osobou a rovněž přijat písemně podpisem zákazníka, v případě cestovní smlouvy on-line musí být návrh opatřen elektronicky ověřeným podpisem.

Po uzavření cestovní smlouvy předá cestovní kancelář zákazníkovi jeden výtisk cestovní smlouvy a doklad o pojištění cestovní kanceláře.

### 4.3 Povinné pojištění záruky

Zákazník má právo si vyžádat předložení dokladu o pojištění proti úpadku od cestovní kanceláře před uzavřením cestovní smlouvy a měl by ho obdržet současně s uzavřenou cestovní smlouvou. Doklad musí podle CestR obsahovat informace o uzavřeném pojištění, označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Již před svým vznikem musí cestovní kancelář uzavřít smlouvu s pojišťovnou, je to jedna z podmínek udělení koncese. Stát tak reaguje na situaci, která v ČR panovala v minulých letech, kdy hojně docházelo ke krachu cestovních kanceláří a stát pak musel nést náklady v souvislosti s repatriací jejich zákazníků ze zahraničí a následným odškodněním v případě, že se zájezd neuskutečnil vůbec.

V rámci tohoto pojištění je zákazník chráněn před úpadkem cestovní kanceláře a má možnost získat své peněžní prostředky, které za zájezd zaplatil zpět pro případ, že by se zájezd neuskutečnil, uskutečnil se pouze zčásti nebo pro případ, kdy by zákazník zůstal v zahraničí bez možnosti návratu a doprava zpět byla zahrnuta v ceně zájezdu. Jedná se pouze o tyto nároky, pokud by v souvislosti s neuskutečněním zájezdu nebo dopravou zpět vznikla zákazníkovi cestovní kanceláře i jiná škoda, pojištění se na ní nevztahuje.<sup>53</sup>

Pojišťovna je povinna zajistit návrat zákazníka, který zůstal v zahraničí v důsledku toho, že mu nebyla zajištěna doprava ze strany cestovní kanceláře, ačkoliv byla součástí zájezdu. A to i v případě, že by se pojišťovně nepodařilo průkazně zjistit do 12 hodin po učiněném oznámení, že k pojistné události skutečně došlo. Pojišťovna musí rovněž zajistit zákazníkovi, který zůstal v zahraničí, až do jeho odjezdu ubytování a stravování.

Pokud by pojišťovna zjistila, že k pojistné události nedošlo, má právo požadovat od cestovní kanceláře to, co za ni plnila. Zákazník má možnost si zajistit dopravu, ubytování,

---

<sup>52</sup> § 40 odst. 4 ObčZ

<sup>53</sup> BERÁNKOVÁ, Jarmila. STRÍBRNÁ, Marie. *Ochrana zákazníků cestovních kanceláří*. Praha: Mag consulting. 1999. s 19.

stravování sám a následně požadovat od pojišťovny náhradu nákladů, které by musela sama vynaložit v souvislosti s jeho repatriací.

Zajímavou otázku v tomto směru, co musí být zákazníkovi pojišťovnou nahrazeno v souvislosti s úpadkem a platební neschopností cestovní kanceláře, řešil ESD. Došlo k případu, kdy dva manželé zůstali jako rukojmí hoteliéra při své dovolené na Krétě. Tento hoteliér jim zamezil opustit hotel, dokud mu nezaplatí za pobyt, který mu nebyl uhrazen ze strany cestovní kanceláře nacházející se v úpadku. Manželé, aby nezmeškali let, zaplatili podruhé za své ubytování a tyto náklady pak vymáhali na pojišťovně, která je odmítla nahradit a zdůvodnila to tím, že tento postup by byl návodem pro další hoteliéry jak získat nepřímou náhradu prostřednictvím spotřebitele. U ESD byla vznesena předběžná otázka, zda se čl. 7 Směrnice dá aplikovat i na tento případ a ESD rozhodl, že ustanovení musí být vykládáno tak, že zahrnuje i situace, kdy hoteliér donutí spotřebitele zaplatit za poskytnuté ubytování, protože pro spotřebitele toto představuje riziko vyplývající z platební neschopnosti pořadatele, a proto se i na tento případ musí vztahovat záruka vrácení vložených prostředků podle čl. 7. K tomu dále uvedl, že povinností pojistitele je vrátit peníze vyplacené jako důsledek platební neschopnosti za dohodnuté služby, které nebyly dodány. K argumentu pojišťovny, že takový postup by mohl být návodem pro obdobná jednání hoteliéra ESD řekl, že pojišťovny mají možnost na rozdíl od zákazníků přijmout proti těmto praktikám hoteliérů účinná opatření.<sup>54</sup>

Zákazník je pak velmi účinně chráněn i pro případ, že by cestovní kancelář poskytla vědomě nepravdivé nebo neúplné informace o pojistné události pojišťovně. Pojišťovna nemůže odmítnout nebo snížit výši plnění zákazníkovi, ale má nárok po cestovní kanceláři požadovat to, co sama hradila.<sup>55</sup> Navíc by cestovní kancelář v tomto případě mohla být trestně odpovědná pro pojistný podvod.

Problémem v současné době však je, že v praxi nemusí dojít a nedochází k vyplacení odškodnění v plné výši, pokud se zájezd vůbec neuskutečnil, pojišťovny argumentují tím, že je to dáno pojistným limitem, do jehož výše se toto plnění vyplácí a který si sjednává cestovní kancelář s pojišťovnou.<sup>56</sup> Pokud není dostatečně vysoký, nemusí dojít ke stoprocentní-

---

<sup>54</sup> Soudní dvůr: rozsudek ze dne 14. května 1998, *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG*. C-394/96. Sb. rozh. s. I-02949.

<sup>55</sup> § 7 CestR

<sup>56</sup> Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění v rozsahu § 6 na pojistnou částku minimálně 30% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30% těchto tržeb v předchozím roce. - § 6 odst. 2 CestR

mu odškodnění. Záleží na každé cestovní kanceláři, jak vysoké pojistné si s pojišťovnou sjedná.<sup>57</sup>

Postup pojišťoven však není dle autorky v souladu s platným právem. Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy jednoznačně stanoví v čl. 7, že musí být zajištěna záruka pro vrácení vložených prostředků a pro návrat spotřebitele v případě platební neschopnosti nebo úpadku.

Touto věcí se ve své judikatuře zabýval evropský soudní dvůr v případě Walter Rechberger a stanovil, že čl. 7 Směrnice není řádně proveden do vnitrostátního práva, pokud jsou stanoveny pojistné limity (krytí rizika pouze pojistnou smlouvou nebo bankovní zárukou s pojistnou částkou ne méně než 5% organizátorova obratu ve stejném čtvrtletí předchozího kalendářního roku) a stát nebere v úvahu zvýšení obratu cestovní kanceláře v průběhu roku. V tomto případě pak stát odpovídá za škodu, která byla způsobena nesprávným provedením Směrnice. Dle judikatury evropského soudního dvora tak musí docházet k úplnému odškodnění, které nesmí být limitováno. Zákon o cestovním ruchu by měl v tomto směru být vykládán plně v souladu s touto Směrnicí.<sup>58</sup> S tímto výkladem se autorka plně ztotožňuje, ochrana zákazníka nemůže být omezena a takové jednání jít k jeho tíži, protože si cestovní kancelář nesjednala dostatečně vysoký pojistný limit s pojišťovnou a mělo by se postupovat plně v souladu s dikcí Směrnice a judikaturou ESD. Na druhou stranu není pochyb, že tato současná právní úprava, která umožňuje cestovním kancelářím uzavírat nedostatečné pojištění pro krytí jejich úpadku není příliš vhodná, ale ani samy pojišťovny se neshodují v tom, jaká změna by měla být v této oblasti navržena.<sup>59</sup>

#### 4.4 Zvýšení ceny zájezdu

Jak již bylo výše uvedeno, jednostranné zvýšení ceny je možné, pokud to bylo v cestovní smlouvě dohodnuto a je stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Zákazník cestovní kanceláře o tom musí být nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu uvědomen. Zvýšení je

---

<sup>57</sup> SOVOVÁ, Eva. *Stoprocentní odškodnění po krachu cestovky je mýtus, říkají pojišťovny* [online]. Idnes, 29. března 2012 [cit. 7. července 2013]. Dostupné na <[http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-poj.aspx?c=A120327\\_162209\\_poj\\_sov](http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-poj.aspx?c=A120327_162209_poj_sov)>

<sup>58</sup> VOŘÍŠKOVÁ, Romana. *Předběžná informace mmr* [online]. MMR, 6. června 2013. [cit. 7. července 2013] Dostupné na <<http://www.mmr.cz/getmedia/c56e632a-758e-4ef6-a95d-f5a8a977573f/C-j-18761-2013-ze-dne-23-5-2013.pdf>>

<sup>59</sup> SOVOVÁ, Eva. *Stoprocentní odškodnění po krachu cestovky je mýtus, říkají pojišťovny* [online]. Idnes, 29. března 2012 [cit. 7. července 2013]. Dostupné na <[http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-poj.aspx?c=A120327\\_162209\\_poj\\_sov](http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-poj.aspx?c=A120327_162209_poj_sov)>

možné pouze z důvodů zvýšení cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jedenadvacátého dne před zahájením zájezdu.<sup>60</sup> Jedná se o taxativní výčet, který nelze rozšiřovat. Zákon vyžaduje písemnou formu pro oznámení o zvýšení ceny včetně uvedení důvodu, pro který byla cena navýšena.<sup>61</sup>

Toto ustanovení má dispozitivní charakter, strany mají možnost nikoliv povinnost si jednostranné zvýšení ceny zájezdu sjednat. Pokud zákazník při sjednávání cestovní smlouvy přistoupí na možnost jednostranného zvýšení ceny, vzdává se tak, pokud k takovému zvýšení ceny před zahájením zájezdu skutečně dojde, možnosti od smlouvy odstoupit bez povinnosti platit odstupné. Hulmák uvádí, že v případě změn v §852c ObčZ má zákazník možnost takovou cestovní smlouvu neuzavřít a dále srovnává toto ustanovení ObčZ se změnami cestovní smlouvy podle §852e ObčZ, kdy může dojít ke změně cestovní smlouvy po jejím uzavření, zejména ke zvýšení ceny, a pro tento případ pak zákazník má možnost od smlouvy odstoupit bez povinnosti platit odstupné.<sup>62</sup> Ochrana zákazníka v případě §852c by tak dle jeho názoru neměla být snížena.<sup>63</sup>

S tímto závěrem se autorka neztotožňuje. Ochrana zákazníka v tomto případě snížena je, neboť může dojít podstatnému zvýšení ceny, které zákazník v době uzavření smlouvy nemohl dopředu předpokládat a je tak znevýhodněn. Německá právní úprava v § 851a odst. 5 BGB stanoví, že pokud dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více jak 5%, jedná se o podstatné navýšení a zákazník má právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat náhradní zájezd, pokud je cestovní kancelář schopna mu ho zajistit.<sup>64</sup> Směrnice v tomto ohledu mlčí, státům je však ponechána možnost přijmout opatření přísnější, než sama uvádí. Tato varianta stanovení určité pevné hranice nad kterou, pokud by cena byla zvýšena, jednalo by se o podstatné zvýšení ceny zájezdu, se zdá být autorce z hlediska účinné ochrany zákazníka jako lepší řešení. Slovenská právní úprava je v tomto ohledu totožná s českou a ani nový občanský zákoník změnu nepřináší a ustanovení § 852c ObčZ beze zbytku přejímá.

---

<sup>60</sup> § 852c, odst. 2 OZ

<sup>61</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2486

<sup>62</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2488.

<sup>63</sup> tamtéž

<sup>64</sup> § 851a odst. 5 BGB dostupné na < [http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/\\_651a.html](http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_651a.html) >

## 4.5 Informační povinnost po uzavření smlouvy

Informační povinnost cestovní kanceláře se vztahuje na informace, které doplňují cestovní smlouvu a katalog a nejsou v nich obsaženy, nesmí však jít o informace, které patří mezi náležitosti cestovní smlouvy, a které v ní musí být obsaženy již při jejím uzavření, jinak by byla způsobena neplatnost podle povahy chybějících náležitostí absolutní či relativní. Relativní neplatnost cestovní smlouvy by mohla být poskytnutím těchto doplňujících informací následně zhojena podle některých názorů<sup>65</sup>. Tuto variantu však odmítá Hulmák, dle něj provozatel cestovní kanceláře nemůže jednostranným poskytnutím informací nahradit skutečnosti, které měly být již součástí smlouvy.<sup>66</sup> Doplněním skutečností, kterou jsou náležitosti smlouvy a jejichž absence způsobuje relativní neplatnost, dochází ke změně smlouvy podle §43a ObčZ a k její konvalidaci. Autorka se přiklání k názoru Hulmáka, pokud by provozatel cestovní kanceláře měl možnost následně doplňovat informace, které patří mezi náležitosti smlouvy, docházelo by ke změně této smlouvy bez konsenzu zákazníka a jeho ochrana by byla oslabena, dále by z povahy věci nebyl naplněn smysl tohoto ustanovení, a to dostatečná informovanost zákazníka před zahájením zájezdu.

Tuto informační povinnost je nutné odlišit od informační povinnosti §10 CesR, kdy má cestovní kancelář povinnost informovat zákazníka pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně o všech skutečnostech ještě před vlastním uzavřením cestovní smlouvy tak, aby se mohl svobodně rozhodnout. Informační povinnost podle § 852d ObčZ rozšiřuje informační povinnost podle CestR. Zákonodárce v ustanovení §852d ObčZ demonstrativně vypočítává, jaké informace mají být zákazníkovi poskytnuty. V případě, že je již uzavřena cestovní smlouva a cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi ve lhůtě 7 dnů před započítáním zájezdu informace podle §852d, může být založen nárok zákazníka na náhradu škody<sup>67</sup>, nebo na odstoupení od smlouvy pro porušení povinností provozovatele cestovní kanceláře. Pokud si zákazník zakoupí u cestovní kanceláře tzv. last minute zájezd, musí dojít k předání těchto informací již při uzavření smlouvy, neboť u většiny last minute zájezdů je lhůta mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu kratší než zákonem požadovaných 7 dní. Zákon požaduje pro poskytnutí informací písemnou formu, dle ustanovení Směrnice však postačí i jiná vhodná forma.

---

<sup>65</sup> HOLUB, Milan a kol. *Občanský zákoník komentář*. Praha: Linde Praha. 2003. s 1422.

<sup>66</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2490.

<sup>67</sup> podle § 420 odst. 1, obecná odpovědnost za škodu porušením právní povinnosti provozovatelem cestovní kanceláře

Nový občanský zákoník tento formalismus mění, nepožaduje pro sdělení informací písemnou formu, namísto toho stanoví, že pořadatel musí doručit zákazníkovi vhodným způsobem podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná. Tato formulace se autorce zdá být daleko přesnější, neboť je kladen důraz na poskytnutí informací, jejich sdělení zákazníkovi doručením a to vhodným způsobem, nikoli na formu jakou jsou poskytovány, což odpovídá i dikci Směrnice.

Nově se v NOZ objevuje kromě předání informací i povinnost předat zákazníkovi ve lhůtě sedmi dnů, vyžadují-li to okolnosti, letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, kterého je třeba pro uskutečnění zájezdu. Informační povinnost provozovatele cestovní kanceláře je po uzavření cestovní smlouvy koncipována na rozdíl od Směrnice poměrně široce a i NOZ ve svých ustanoveních poskytuje zákazníkovi ochranu nad její rámeček.

#### **4.6 Změna smlouvy cestovní kanceláří**

Před zahájením zájezdu podle § 852e ObčZ může dojít ke změně smlouvy z objektivních důvodů. Objektivní důvody vedoucí ke změně cestovní smlouvy podle tohoto ustanovení musí nastat na straně cestovní kanceláře a ta také navrhuje zákazníkovi změnu smlouvy. Jakékoliv jiné změny cestovní smlouvy se budou řídit § 43a ObčZ. Objektivním důvodem mohou být porušení povinností ze strany dodavatelů, špatné počasí, stávka na železnici, válka a to vše za předpokladu, že si tyto důvody vyžádají změnu smlouvy.<sup>68</sup>

Pokud je cestovní kancelář nucena před zahájením zájezdu změnit cestovní smlouvu musí o tom informovat zákazníka a ten má pak lhůtu nejméně pěti dní od doručení návrhu, aby od smlouvy odstoupil, jinak platí nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou souhlasí. Jestliže se rozhodne pro odstoupení od smlouvy, není povinen platit odstupné. Lhůtu pěti dní na odstoupení od cestovní smlouvy, v případě její změny, zachovává i NOZ. I mnohé zahraniční právní úpravy uvádí určité lhůty, ve kterých musí zákazník cestovní kanceláře od smlouvy odstoupit, jinak se má za to, že se změnami souhlasí. Na Slovensku však lhůtu pro odstoupení od cestovní smlouvy určuje zákazníkovi cestovní kancelář.<sup>69</sup> Směrnice v čl. 4 odst. 5 uvádí pouze, že spotřebitel musí o svém rozhodnutí uvědomit organizátora co nejdříve.

---

<sup>68</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2494.

<sup>69</sup> § 741e odst. 2 občianský zákoník

Stanovení určité lhůty se však jeví z hlediska právní jistoty a ochrany zákazníka jako lepší řešení.

Zákazník, který od cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat po cestovní kanceláři náhradní zájezd v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, jestliže ho je cestovní kancelář schopna nabídnout, v opačném případě má právo na vrácení toho, co již plnil podle zásad bezdůvodného obohacení.<sup>70</sup> Právo na náhradu škody není dotčeno. Pokud je cena nového zájezdu nižší, musí cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Zajímavá je v tomto ohledu právní úprava obsažená ve Směrnici, ta stanoví, že spotřebitel, pokud odstoupí od smlouvy, má právo na soubor služeb odpovídající nebo vyšší kvality, jestliže mu je organizátor nebo prodejce schopen nabídnout a v případě, že je náhradní soubor služeb kvality nižší, musí mu organizátor uhradit rozdíl v ceně. Ze Směrnice vyplývá, že naopak v případě souboru služeb vyšší kvality není povinen spotřebitel organizátorovi hradit rozdíl v ceně<sup>71</sup>, čímž Směrnice velmi posiluje postavení spotřebitele a jeho ochranu. Z dosavadní naší právní úpravy obsažené § 858g odst. 3 ObčZ toto není podle autorky zřejmé. NOZ přináší změnu. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, protože nesouhlasí se změnou smlouvy, nabídne mu pořadatel zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti.<sup>72</sup>

#### 4.7 Změna smlouvy zákazníkem

Před zahájením zájezdu může dojít ke změně zákazníka. Jedná se o postoupení smlouvy mezi zákazníkem původním a zákazníkem novým.<sup>73</sup> Tuto změnu je nutné cestovní kanceláři písemně oznámit pod sankcí absolutní neplatnosti<sup>74</sup>, dnem doručení oznámení se osoba stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení, že nový zákazník souhlasí s cestovní smlouvou a musí být oběma zákazníky rovněž podepsáno. Jestliže musí zákazník splňovat pro účast na zájezdu určité podmínky, musí oznámení obsahovat i prohlášení o jejich splnění ze strany nového zákazníka. Provozovatel cestovní kanceláře není odpovědný za škodu, která by novému zákazníkovi vznikla v důsledku toho, že podmínkám zájezdu nevyhovuje. Cestovní

---

<sup>70</sup> § 451 ObčZ

<sup>71</sup> DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – I. část*. Justičná revue, 2009, roč. 61, č. 12, s 1347.

<sup>72</sup> § 2534 NOZ

<sup>73</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2497.

<sup>74</sup> § 40 odst. 1 ObčZ



kanceláři mohou v souvislosti se změnou zákazníka vzniknout určité náklady, musí například informovat dodavatele služeb cestovního ruchu o změně osoby, původní a nový zákazník odpovídají pro tento případ nejen za uhrazení nákladů, ale i za uhrazení celé ceny zájezdu pokud ještě nebyla zaplacená, společně a nerozdílně.

I toto ustanovení představuje provedení Směrnice, která umožňuje spotřebiteli, jenž nemůže svou cestu nastoupit, převést rezervaci na jinou osobu a informovat organizátora či prodejce o změně v přiměřené lhůtě.<sup>75</sup> Směrnice ani ObčZ nestanoví lhůtu, do kdy je zákazník, který postupuje zájezd, povinen informovat provozovatele cestovní kanceláře o změně zákazníka s výjimkou, kdy jsou v cestovní smlouvě stanoveny podmínky pro účast zákazníka na zájezdu, pak může být dojednána i lhůta pro postoupení zájezdu. Slovenská právní úprava ponechává určení lhůty pro postoupení smlouvy na cestovních kancelářích, což se opět z hlediska právní jistoty zákazníků nejeví jako příliš vhodné, neboť je na nich, aby zjišťovali konkrétní podmínky jednotlivých cestovních kanceláří a jak uvádí Dobrovodský, slovenské cestovní kanceláře zneužívají této situace a stanoví další podmínky často v rozporu se zákonem<sup>76</sup> nebo minimálně velmi stěžují postoupení zájezdu na jinou osobu stanovením neúměrně dlouhých lhůt před zahájením zájezdu, kdy je toto možné provést.<sup>77</sup>

NOZ současnou právní úpravu změny v osobě zákazníka přejímá s tím rozdílem, že oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu, kratší lhůtu lze dojednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.<sup>78</sup> Toto řešení poskytuje podle názoru autorky ochranu nejen zákazníkovi, ale i pořadateli zájezdu, kterému je ponechán určitý čas změny provést a informovat své dodavatele služeb cestovního ruchu, kteří budou novému zákazníkovi plnění poskytovat.

## 4.8 Odstoupení

### 4.8.1 Odstoupení zákazníka

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy z jakéhokoliv důvodu. Výslovně důvod, pro který se rozhodl od cestovní smlouvy odstoupit, uvádět nemusí, nicméně to, z jakého důvodu odstupuje, má vliv na jeho povinnost platit od-

---

<sup>75</sup> čl. 4 odst. 3 Směrnice

<sup>76</sup> Změna zákazníka od devátého dne před započítáním zájezdu má účinky odstoupení od smlouvy s povinností platit odstupně.

<sup>77</sup> DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitel'ov – objednávateľ'ov služeb cestovného ruchu – 1. část*. Justičná revue, 2009, roč. 61, č. 12, s 1341.

<sup>78</sup> §2532 odst. 2 NOZ

stupné. Povinnost platit odstupné nemá v případě změny smlouvy ze strany provozovatele cestovní kanceláře<sup>79</sup>, kterou neakceptoval, a dále pak v případě porušení povinnosti stanovené ve smlouvě či v zákoně ze strany provozovatele cestovní kanceláře. Při porušení povinností ve smlouvě či v zákoně ze strany cestovní kanceláře nemá zákazník právo na náhradní zájezd. Stanovení výše odstupného patří mezi náležitosti cestovní smlouvy, které musí být při uzavření smlouvy sjednány, pokud by tato náležitost chyběla, byla by smlouva relativně neplatná.<sup>80</sup> Relativní neplatnost smlouvy by ale svědčila zákazníkovi, který by nebyl povinen cestovní kanceláři odstupné uhradit.<sup>81</sup> Strany se mohou dohodnout také tak, že výše odstupného stanovena nebude a ve smlouvě to výslovně uvést.<sup>82</sup>

#### 4.8.2 Odstoupení cestovní kanceláře

Cestovní kancelář má právo od cestovní smlouvy odstoupit ze dvou důvodů a těmi jsou zrušení zájezdu a porušení právní povinností zákazníkem. Ke zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře může vést více skutečností. Z hlediska nároků zákazníka je však důležitým důvodem zrušení zájezdu to, že nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků, který podmiňoval jeho realizaci, o tom musí cestovní kancelář písemně zákazníka informovat v určené lhůtě. Důvodem pro zrušení zájezdu může být rovněž neodvratitelná událost, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Je-li zájezd zrušen z těchto dvou důvodů, cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za škodu a není povinna mu platit pokutu. Pokuta, kterou je provozovatel cestovní kanceláře povinen zaplatit zákazníkovi ve výši 10% z ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení zájezdu ve lhůtě kratší dvaceti dnů před jeho zahájením, je pokutou zákonnou a představuje určitou majetkovou sankci<sup>83</sup> pro provozovatele cestovní kanceláře za zrušení zájezdu v této lhůtě bez ohledu na to, zda následně například došlo k uzavření nové cestovní smlouvy. NOZ tuto zákonnou pokutu za porušení smluvní povinnosti ve výši 10 % při zrušení zájezdu ve lhůtě kratší dvaceti dní před zahájením zájezdu zachovává, nazývá ji penále a výslovně ji na rozdíl od ObčZ upravuje.<sup>84</sup> Porušení

---

<sup>79</sup> § 852e ObčZ

<sup>80</sup> § 852b odst. 2 písm. b)

<sup>81</sup> ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. s 2400.

<sup>82</sup> tamtéž

<sup>83</sup> KNAPPOVÁ, Marta. ŠVESTKA, Jiří. DVORÁK, Jan a kol. *Občanské právo hmotné 2*. 4. vydání. Praha: Aspi. 2005. s 355.

<sup>84</sup> § 2052 NOZ, ustanovení o smluvní pokutě se použijí i na pokutu stanovenou pro porušení smluvní povinnosti právním předpisem (penále)

povinností zákazníkem jako důvod odstoupení cestovní kanceláře od cestovní smlouvy je pak zejména prodlení s placením ceny zájezdu.<sup>85</sup>

Právní úprava odstoupení v ObčZ je však mnohem komplikovanější a vede k řadě pochybností z hlediska nároků zákazníka při zrušení zájezdu provozovatelem cestovní kanceláře. Problémem je zde odchylka od dikce čl. 4 odst. 6 Směrnice. Směrnice nerozlišuje mezi zrušením zájezdu a odstoupením od smlouvy, co se týká jejich důsledků, náš zákon ano.<sup>86</sup> Zrušení zájezdu je důvodem pro odstoupení. Podle § 852g odst. 2 má zákazník právo na náhradní zájezd, jestliže cestovní kancelář zájezd zrušila a následně odstoupila od smlouvy. Směrnice přiznává nárok zákazníka na náhradní zájezd při pouhém jeho zrušení, přičemž si zákazník může vybrat, zda zvolí náhradní zájezd nebo upřednostní vrácení již zaplacené částky, to podle ObčZ není možné.<sup>87</sup> Nárok zákazníka na náhradní zájezd není podle Směrnice dán, pouze v případě, kdy poruší své povinnosti. Nárok zákazníka na náhradní zájezd v ObčZ je dán, pouze pokud nesouhlasí se změnou smlouvy podle § 852e odst. 2, a v případě zrušení zájezdu a následném odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře, z toho vyplývá, že nárok zákazníka na náhradní zájezd není dán ani v případě, že od smlouvy odstoupí on v případě porušení povinností provozovatelem cestovní kanceláře<sup>88</sup>, což zjevně neodpovídá čl. 4 odst. 6 Směrnice a ochrana zákazníka je tak snížena.

NOZ ustanovení o odstoupení v zásadě přejímá, ale mění toto kritizované ustanovení. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu změny smlouvy, kterou neakceptoval nebo zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd odpovídající tomu, co bylo ujednáno, pokud je to v jeho možnostech.<sup>89</sup> Zákazníkovi je tak zaručen nárok na náhradní zájezd ve všech případech kromě toho, kdy se sám dopustí porušení povinnosti. Dle názoru autorky dochází k odstranění problému v ObčZ, kdy bylo rozlišeno zrušení a odstoupení od cestovní smlouvy ze strany pořadatele zájezdu, jak vyvozoval Hulmák, neboť toto ustanovení NOZ již plně odpovídá Směrnici.<sup>90</sup> Ani nadále však neponechává NOZ zákazníkovi na výběr zda upřednostní náhradní zájezd či vrácení uhrazené částky.

---

<sup>85</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2503.

<sup>86</sup> HULMÁK, Milan In ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2505.

<sup>87</sup> HULMÁK, Milan In Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2505.

<sup>88</sup> tamtéž

<sup>89</sup> § 2534 odst. 1

<sup>90</sup> čl. 4, odst. 6 Směrnice – pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy podle odst. 5 (změna smlouvy), nebo pokud

### 4.8.3 Odpovědnost za škodu při odstoupení od cestovní smlouvy

V případě, že dojde ke zrušení zájezdu a odstoupení cestovní kanceláře od cestovní smlouvy, odpovídá cestovní kancelář zákazníkovi za škodu, která mu tím vznikla, pokud se nejedná o dva výše zmíněné liberační důvody. Ke vzniku odpovědnosti se vyžaduje odstoupení podle § 852g odst. 2, vznik škody a příčinná souvislost mezi odstoupením a škodou, zavinení zde není potřeba.<sup>91</sup>

---

organizátor z jakéhokoli důvodu, s výjimkou porušení povinností spotřebitelem, soubor služeb před sjednaným dnem odjezdu zruší, má spotřebitel právo na jiný soubor služeb odpovídající nebo vyšší kvality

<sup>91</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2520.

## 5 Zájezd a odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků z cestovní smlouvy a to bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny přímo cestovní kanceláří nebo jejími dodavateli služeb cestovního ruchu.<sup>92</sup> Toto ustanovení představuje provedení Směrnice čl. 5 odst. 1, která stanoví, že členské státy přijmou nezbytná opatření k ochraně zákazníka zajišťující, aby organizátor nebo prodejce odpovídali za řádné plnění závazků ze smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má plnit organizátor, prodejce nebo jiný poskytovatel služeb cestovního ruchu. Organizátor nebo prodejce mají následně právo poskytovatele služeb postihnout. Odpovědnost podle Směrnice je kombinací objektivní a subjektivní odpovědnosti<sup>93</sup>, organizátor a prodejce na jedné straně odpovídají za řádné plnění závazků ze smlouvy bez ohledu na to, že plnění fakticky poskytuje např. hoteliér v místě zájezdu, na druhou stranu mají možnost se v určitých případech podle čl. 5 odst. 2 liberovat.

Pro zákazníka po zahájení zájezdu a při pobytu v zahraničí by bylo velice složité se zorientovat v právní situaci a v tom, který nárok v případě škod či vad u kterého poskytovatele uplatňovat, proto odpovědnost stíhá cestovní kancelář bez ohledu na to, že konkrétní služby cestovního ruchu poskytují její dodavatelé.<sup>94</sup>

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za to, že bude své závazky z cestovní smlouvy plnit řádně a včas, v opačném případě odpovídá zákazníkovi za prodlení, za škodu a za vady. Prodlení, ať na straně zákazníka či provozovatele cestovní kanceláře, je důvodem pro odstoupení od smlouvy podle § 852g ObčZ, a to bez předchozí výzvy k plnění.<sup>95</sup> Škodou, kterou ObčZ však výslovně ve svých ustanoveních nedefinuje, se rozumí každá majetková újma, kterou lze vyjádřit penězi. Rozlišujeme mezi škodou skutečnou a ušlým ziskem. Problém pak nastává z hlediska náhrady nemajetkové újmy, kterou ObčZ na rozdíl od Směrnice vůbec nezná a hradí se pouze v určitých případech škody na zdraví či na životě, nebo se poskytuje ochrana prostřednictvím ustanovení o ochraně osobnosti.<sup>96</sup>

---

<sup>92</sup> §852i ObčZ

<sup>93</sup> DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část*. Justičná revue, 2010, roč. 62, č. 2, s 144.

<sup>94</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2511.

<sup>95</sup> tamtéž

<sup>96</sup> §11an, § 444 an ObčZ

V roce 2003 došlo k tragické nehodě autobusu, který vezl zákazníky cestovní kanceláře z lyžařského zájezdu v Alpách zpět do ČR, při níž zahynulo 20 lidí. České soudy se musely vypořádat s otázkou náhrady nemajetkové újmy pro rodinné příslušníky poškozených, a v souvislosti s ní s odpovědností dopravce a provozovatele cestovní kanceláře podle § 852i ObčZ. U rodinných příslušníků poškozených došlo dle soudů k zásahu do jejich osobnostních práv, do práva na ochranu soukromí, do kterého se řadí právo na rodinný život a možnost soužití se členy rodiny. Podle soudu prvního stupně, který rozhodoval ve věci, šlo o zásah takové intenzity, že již nepostačuje morální zadostiučinění. Otázkou, na které se soudy nemohly shodnout, bylo zda vedle dopravce odpovídá i provozovatel cestovní kanceláře. Krajský soud v Plzni jako soud prvního stupně rozhodl, že odpovídá jak dopravce podle § 427 ObčZ, tak provozovatel cestovní kanceláře podle § 420 odst. 2 ObčZ, kdy se při zaviněném jednání osob použitých právnickou nebo fyzickou osobou k jejich činnosti toto zavinění bez dalšího přičítá právnické nebo fyzické osobě, která tyto osoby ke své činnosti použila. Vrchní soud se s tímto závěrem neztotožnil, podle něj sice došlo k zásahu do osobnostních práv žalobců, ale provozovatel cestovní kanceláře není původcem tohoto neoprávněného zásahu, neboť se nedopustil protiprávního jednání. Nejvyšší soud vycházel z ustanovení § 852i a podle něj je zde zejména podstatné, že k nehodě došlo v souvislosti s realizací cestovní smlouvy, přičemž porušení cestovní smlouvy spočívá v nezajištění bezpečného návratu zákazníků cestovní kanceláře domů, čímž bylo zasazeno do osobnostních práv jejich rodinných příslušníků (žalobců).<sup>97</sup>

České soudy se tak musely vypořádávat často velice složitě s náhradou nemajetkové újmy prostřednictvím ustanovení o zásahu do osobnostních práv. Odškodnění pro rodinné příslušníky v případě usmrcení osoby je však už v současné době poskytováno podle § 444 ObčZ, za škodu pozůstalým náleží jednorázové odškodnění v paušálně stanovené výši.<sup>98</sup> Velkou nevýhodou zákonem stanovené částky za usmrcení rodinného příslušníka je, že soud nemá možnost výši jednorázového odškodnění měnit dle okolností jednotlivého případu. NOZ, který umožňuje náhradu nemajetkové újmy<sup>99</sup>, s žádným sazebníkem nepočítá a plně toto ponechává na rozhodování soudů.<sup>100</sup> Dle autorky je to správné řešení, protože jedině soudce v konkrétním případě dokáže správně posoudit nároky pozůstalých.

---

<sup>97</sup>rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006

<sup>98</sup> manželovi, manželce 240 tis. Kč; každému dítěti 240 tis. Kč; sourozenci 175 tis. Kč atd.

<sup>99</sup> § 2971 NOZ

<sup>100</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 1046

## 5.1 Ztráta radosti z dovolené

V souvislosti se zájezdem je pak hodně diskutovanou otázkou náhrada nemajetkové újmy nazývaná jako ztráta radosti z dovolené, ke které nepochybně dochází po té, kdy je zákazník nucen řešit reklamace z vadného plnění místo nerušeného odpočinku v cílové destinaci. Jak nahradit takto zmařený čas a pokaženou dovolenou?

ESD řešil otázku nároku na náhradu nemajetkové újmy a to, zda vůbec Směrnice ve svých ustanoveních takovou náhradu přiznává, v případě Simone Leithner. Simone Leithner byla se svými rodiči na dovolené v Turecku, kde onemocněla salmonelózou po konzumaci potravin v hotelu a nebyla jediná ze zákazníků cestovní kanceláře TUI, kterou toto postihlo. Rodiče poškozené nejprve uplatňovali nárok na náhradu škody včetně nemajetkové újmy u cestovní kanceláře a po té, co neuspěli, podali žalobu na náhradu škody u rakouského soudu. Ten nárok na náhradu nemajetkové újmy způsobené negativními pocity a zklamáním v důsledku nemoci nepřiznal, neboť rakouské právo neobsahuje žádné ustanovení umožňující takovou náhradu. Soud druhého stupně se obrátil s předběžnou otázkou na ESD, zda čl. 5 odst. 2 Směrnice má být vykládán tak, že přiznává spotřebiteli právo na náhradu nemajetkové újmy v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy. Směrnice v čl. 5 odst. 2, čtvrtém pododstavci, umožňuje členským státům smluvně omezit výši náhrady jiné škody než škody na životě a na zdraví a z toho ESD vyvodil závěr, že tím Směrnice výslovně uznává existenci práva na náhradu nemajetkové újmy.<sup>101</sup>

Nejen česká, ani mnohé zahraniční právní úpravy neznají náhradu ztráty radosti z dovolené. Státy, které nemají výslovně upravený institut ztráty radosti z dovolené, musí vykládat ustanovení svých právních řádů ve smyslu Směrnice a judikatury ESD, jinak by mohly odpovídat za škodu za porušení práv Společenství ze strany členského státu.<sup>102</sup> Na Slovensku zvolili podobný postup, jakým se vypořádává s náhradou nemajetkové újmy ObčZ, hradí se bolestné, ztížení společenského uplatnění a zásah do osobnostních práv. Podobně v Maďarsku přiznal soud právo na náhradu nemajetkové újmy zásahem do osobnostních práv zákazníků cestovní kanceláře, když jim nebyl poskytnut tlumočnický v rozporu s cestovní

---

<sup>101</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 12. března 2002, *Simone Leithner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG*, C-168/00, Sb. rozh. s. I-02631.

<sup>102</sup> Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 19. listopadu 1991, *Andrea Francovich a It. republikou a mezi Danilou Bonivaci a dalšími a It. republikou*, C-6/90 a C-9/92, Sb. rozh. s. I-05357.

smlouvou a oni se na zahraniční dovolené nedomluvili, čímž byli vystaveni potupným a ponižujícím situacím.<sup>103</sup>

Ztrátu radosti z dovolené mají upravenou v Rakousku a Německu a řadě dalších států, přičemž německou je inspirována Směrnice.<sup>104</sup> V § 651f odst. 2 BGB je přiznáno právo na náhradu nemajetkové újmy v případě, že je cesta zmařena nebo značně narušena, cestující má právo kvůli marně vynaloženému času na dovolené požadovat přiměřené peněžité odškodnění. Aby byla splněna podmínka značného narušení zájezdu, musí zájezd trpět takovými vadami, při kterých zákazníkovi vzniká právo nejméně na 50% slevu, dny, ve kterých tato vada trvala, se počítají, pokud vada trvá pouze určitou část dne, náhrada škody se poměrně omezí, rovněž se však přihlíží k náhradnímu využití času zákazníkem. Náhrada je pak stanovena pevně v určitém rozmezí, ale právo na ni nevzniká, jestliže bylo zákazníkovi umožněno jet na jiný zájezd, pokud ubytování bylo nižší kvality nebo namísto své dovolené pracoval.<sup>105</sup>

S účinností NOZ se ČR zařadí mezi státy, které mají výslovně upravenou náhradu ztráty radosti z dovolené, respektive újmu za narušení dovolené jako výraz méně emotivní, jak uvádí důvodová zpráva.<sup>106</sup> Při porušení povinnosti, za niž pořadatel zájezdu odpovídá, nahradí zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Právo na tuto náhradu není dotčeno, jestliže zákazník od smlouvy odstoupí nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.<sup>107</sup> Podle názoru autorky je toto nepochybně lepší řešení, které zjednodušuje dosavadní právní situaci, kdy musela být náhrada nemajetkové újmy přiznávána prostřednictvím zásahu do osobnostních práv, aby byl zajištěn eurokonformní výklad a také jak uvádí důvodová zpráva, aplikace tohoto institutu mohla vést nad rámec Směrnice a v důsledku mít pro pořadatele daleko tvrdší následky než úprava výslovná.

## 5.2 Lhůta pro uplatnění nároků při porušení závazků z cestovní smlouvy

V ObčZ je stanovena prekluzivní lhůta, ve které musí zákazník uplatnit své nároky v případě, že cestovní kancelář porušila závazky z uzavřené cestovní smlouvy. Zákazník musí své právo uplatnit bezodkladně, popřípadě do tří měsíců od skončení zájezdu nebo ode dne,

<sup>103</sup> ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. s.2403.

<sup>104</sup> HULMÁK, Milan. *Ztráta radosti z dovolené*. Právní rozhledy, 2009, č. 2. s 53.

<sup>105</sup> tamtéž

<sup>106</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 923.

<sup>107</sup> § 2543 odst. 1,2



kdy měl být skončen v případě, že se neuskutečnil vůbec, jinak mu právo zaniká. Své právo v dané lhůtě může zákazník též uplatnit u cestovní agentury.

Toto ustanovení ObčZ představuje provedení čl. 5 odst. 4 Směrnice. Podle Směrnice musí spotřebitel nedostatky v plnění smlouvy, které na místě zjistí, oznámit co nejdříve písemně nebo jakoukoli jinou vhodnou formou danému poskytovateli služeb a organizátorovi nebo prodejci.

Na první pohled je zřejmé, že ustanovení § 852i ObčZ neodpovídá Směrnici, náš zákonodárce určuje prekluzivní lhůtu tři měsíců od skončení zájezdu nebo ode dne, kdy měl být zájezd skončen na to, aby zákazník uplatnil své právo, a navíc musí být striktně uplatněno pouze u cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Směrnice naproti tomu umožňuje zákazníkovi uplatnění nedostatku přímo na místě u poskytovatele konkrétní služby. Co se týče formy, ta v ObčZ určena není, a ani Směrnice nevyžaduje pouze písemnou formu, ale umožňuje zákazníkovi zvolit jinou vhodnou formu pro oznámení nedostatků.

Slovenská právní úprava vyžaduje, aby o nedostacích v plnění byl pořízen písemný záznam, a to ve spolupráci se zástupcem cestovní kanceláře, a rovněž písemně u cestovní kanceláře musí být nedostatky uplatněny včetně předložení sepsaného písemného záznamu se zástupcem. Pro uplatnění práva zákazníka je také stanovena prekluzivní lhůta tři měsíce.<sup>108</sup> Z hlediska následné průkaznosti toho, že byl nárok skutečně uplatněn v dané lhůtě, je nepochybně pro zákazníka lepší uplatnit ho písemnou formou, popřípadě sepsat písemný záznam o nedostacích se zástupcem cestovní kanceláře, nicméně požadavek písemné formy se zdá být autorce jako přehnaný formalismus nad rámec Směrnice, který se v konečném důsledku může obrátit proti zákazníkovi, jestliže právní úkon nemá formu, kterou zákon požaduje.<sup>109</sup> Nicméně v určitém směru slovenský zákonodárce provedl Směrnici lépe než český, neboť zachoval dikci o možnosti uplatnit nedostatky plnění na místě u dodavatele služeb nebo pověřeného zástupce.

NOZ přejímá ustanovení § 852i ObčZ s určitými změnami. Zákazník, v případě, že má zájezd vady, je musí vytknout bez zbytečného odkladu, pak mu vzniká právo na slevu z ceny ve výši přiměřeného rozsahu a trvání vady. Pokud vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním nevytkne, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže toto své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu u pořadatele ani u osoby, která uzavření

---

<sup>108</sup> § 741i Občianskeho zákoníku

<sup>109</sup> absolutní neplatnost

smlouvy zprostředkovala, a pořadatel to před soudem namítne.<sup>110</sup> Podle důvodové zprávy je vada vytčena bez zbytečného odkladu, pokud je vytčena tak rychle, jak je to za dané situace technicky a organizačně možné.<sup>111</sup> NOZ upřednostňuje uplatnění nároku z vadného plnění přímo na místě, kdy má pořadatel zájezdu také možnost tuto vadu napravit, a pokud to nelze, vada se objeví až na samotném konci zájezdu<sup>112</sup>, tak je možné vadné plnění vytknout i po skončení zájezdu.

### 5.3 Zproštění odpovědnosti cestovní kanceláře

ObčZ upravuje možnost zproštění odpovědnosti cestovní kanceláře za škodu porušením právní povinnosti jestliže prokáže, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla-li nevyhnutelná, a rovněž neodpovídá v případě neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.<sup>113</sup> Výše náhrady škody může být omezená mezinárodní smlouvou.

Tímto ustanovením je proveden čl. 5 odst. 2 Směrnice, kdy se organizátor nebo prodejce mohou zprostit odpovědnosti, pokud neplnění nebo nesprávné plnění nezavinili oni ani jiný poskytovatel služeb, neboť nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli, třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné, nebo jsou způsobeny vyšší mocí či událostí, kterou nemohl prodejce nebo poskytovatel přes řádnou péči předpokládat ani překonat.

V případě odpovědnosti cestovní kanceláře by se mělo jednat o subjektivní odpovědnost založenou na principu zavinění, která se presumuje a jsou zde stanoveny tři exkulpační důvody. Koncepce § 852j odst. 2 ObčZ tomu však úplně neodpovídá, pozice cestovní kanceláře je ztížena, neboť k vyvinění nepostačí jak je tomu u § 420 odst. 3, prokázat, že škodu nezavinila ona ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu, ale zároveň musí prokázat, že vznik škody způsobil zákazník, třetí osoba nebo neodvratitelná událost.<sup>114</sup> Tímto se § 852j odst. 2 odchyluje od Směrnice, neboť podle ní postačí ke zproštění organizátora nebo prodej-

---

<sup>110</sup> § 2540 NOZ

<sup>111</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 921.

<sup>112</sup> tamtéž

<sup>113</sup> § 852k odst. 2 ObčZ

<sup>114</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2523.

ce odpovědnosti pokud se prokáže, že škoda byla způsobena spotřebitelem, lze ji přičíst třetí osobě, nebo byla-li způsobena vyšší moci.

O škodu způsobenou zákazníkem se jedná v případech tzv. životního rizika, které si zákazník nese v běžném životě, kdy si způsobí zranění při sportu na dovolené, je poštípan hmyzem, vznikne mu zranění v důsledku autonehody.<sup>115</sup>

## 5.4 Odpovědnost za škodu podle NOZ

Pořadatel zájezdu odpovídá stejně jako podle ObčZ za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu, včetně případů, kdy jednotlivé služby cestovního ruchu poskytují jiné osoby. Na tomto ustanovení se nic nemění. Jak již bylo výše zmíněno do NOZ se dostává náhrada újmy za narušení dovolené, takže pořadatel zájezdu musí při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradit vedle škody na majetku také tuto újmu, pokud byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Nahradit škodu je pořadatel zájezdu povinen i pokud zákazník od smlouvy odstoupí nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.

NOZ nepřijímá koncepci § 852j ObčZ, respektive důvody zproštění se odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře tam uvedené. NOZ striktně rozlišuje mezi smluvní a mimosmluvní náhradou. Jelikož se jedná o povinnost k náhradě škody porušením smluvní povinnosti, je nutné vycházet z ustanovení § 2913 an. NOZ. Pořadatel zájezdu se zproští povinnosti k náhradě škody pokud prokáže, že mu ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z jeho osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, nebo kterou byl povinen překonat, ho povinnosti k náhradě nezproští.<sup>116</sup> Pokud by však škoda vznikla nebo se zvětšila následkem okolností, které se dají přičítat zákazníkovi, povinnost pořadatele nahradit škodu se poměrně sníží.

I v případě těchto změn tedy pořadatel zájezdu neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku působení vyšší moci a v případě vzniku škody, kterou si způsobil zákazník, tak jak je to stanoveno ve Směrnici.

---

<sup>115</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2525.

<sup>116</sup> § 2914 odst. 2 NOZ

## 5.5 Odpovědnost za vady a prodlení

Odpovědnost za vady a prodlení je obsažena v § 852k ObčZ. Zákonodárce podle autorky zcela nepochopitelně sloučil do jednoho ustanovení odpovědnost za vady a prodlení s povinností cestovní kanceláře poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Jedná se o provedení dvou různých článků Směrnice. NOZ pojednává zvlášť o vadném plnění v § 2537 an. a zvlášť o pomoci v nesnázích v § 2541.

Odpovědnost za vady a za prodlení je odpovědností, která může vzniknout až po zahájení zájezdu a to tehdy, neposkytne-li cestovní kancelář zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část tak, jak se k tomu ve smlouvě zavázala, to znamená řádně, plnění má vady, nebo včas, pak nastává prodlení. Pokud cestovní kancelář sama zjistí bez vytknutí ze strany zákazníka, že služby cestovního ruchu nebude moci poskytnout řádně a včas, pak je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést opatření, aby zájezd mohl pokračovat.

Cestovní kancelář musí opatření provést bezplatně a kvalita služeb sjednaných v cestovní smlouvě by měla být zachována, měla by být odpovídající tomu, co bylo ve smlouvě ujednáno. V opačném případě, je-li pokračování zájezdu zajištěno službami, které vykazují nižší kvalitu, musí zákazníkovi vrátit rozdíl v ceně. O zajištění pokračování zájezdu službami kvality vyšší zákon mlčí, cestovní kancelář je v tomto případě ponese na své náklady.

Zákazník ale musí v první řadě s provedenými opatřeními po zahájení zájezdu souhlasit. Jestliže souhlasit nebude, cestovní kancelář je povinna mu bez zbytečného odkladu vrátit rozdíl v ceně a zajistit dopravu zpět na místo odjezdu, a to včetně náhradního ubytování a stravování. Totéž je cestovní kancelář povinna provést v případě, že opatření pro zajištění pokračování zájezdu provést nelze. Dále pak i pro zajištění dopravy platí to, co bylo již zmíněno ohledně zajištěné kvality služeb cestovního ruchu. Při dopravě, která je uskutečněna za nižší náklady, než je sjednáno v cestovní smlouvě, musí cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě že by měla s uskutečněním dopravy na místo odjezdu cestovní kancelář náklady vyšší, hradí je z vlastních prostředků.

V těchto ustaveních je proveden čl. 4 odst. 7 Směrnice. Podle Směrnice pokud není po odjezdu spotřebitele podstatná část služeb sjednaných ve smlouvě zajištěna nebo organizátor zjistí, že nebude schopen zajistit podstatou část služeb, pak musí přijmout jiná vhodná opatření, aby mohlo poskytování souboru služeb pokračovat, aniž by se tím pro spotřebitele navýšila cena a popřípadě nahradí spotřebiteli škodu do výše rozdílu mezi předpokládanými a poskytnutými službami. Pokud taková opatření nelze přijmout nebo pokud je spotřebitel

z řádných důvodů nepřijme, poskytne spotřebiteli bez zvýšení ceny odpovídající dopravní prostředek, který spotřebitele dopraví zpět na místo odjezdu nebo jiné místo návratu. Případně nahradí spotřebiteli škodu.

Směrnice požaduje od organizátora v první řadě, aby přijal vhodná opatření k pokračování zájezdu a vrátil spotřebiteli rozdíl mezi poskytnutými a předpokládanými službami. Pokud toto nelze nebo opatření spotřebitel nepřijme z řádných důvodů, pak musí organizátor zajistit dopravu spotřebitele zpět na místo odjezdu. Naše právní úprava na rozdíl od Směrnice nepožaduje k odmítnutí opatření zákazníkem řádný důvod, autorce se zdá být podstatný rozdíl v tom, pokud zákazník nepřijme opatření například proto, že odmítá jakákoli náhradní opatření, která jsou mu nabídnuta, nebo ho nepřijme z řádného důvodu, protože náhradní opatření je opravdu tak nízké kvality, že vůbec neodpovídá tomu, co bylo stanoveno ve smlouvě a pro zákazníka by to znamenalo narušení celé dovolené. V ObčZ ani ve Směrnici dále není výslovně stanoveno, že by zákazník měl právo na náhradu rozdílu v ceně, kdy by sice bylo možné opatření k zajištění pokračování zájezdu ze strany provozovatele cestovní kanceláře provést, ale on by ho neprovedl. Podle názoru Hulmáka na základě logické úvahy a smyslu Směrnice by měl mít zákazník právo na náhradu rozdílu v ceně i pro tento případ<sup>117</sup> a autorka se s ním ztotožňuje.

NOZ provádí v ustanovení o vadách změny. Tyto změny se týkají především formulačních a systematických úprav, jak uvádí důvodová zpráva.<sup>118</sup> Podle nové právní úpravy, v případě, že zájezd nemá vlastnosti, o kterých pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, musí pořadatel zjednat nápravu, jestliže si to nevyžádá neúměrné náklady.<sup>119</sup> Do zákona se tak dostává požadavek, aby měl nejen vlastnosti, o kterých pořadatel zákazníka ujistil, ty které jsou sjednány ve smlouvě o zájezdu, ale rovněž se zohledňuje zákazníkovo důvodné očekávání vzhledem k nabídce a zvyklostem, což je podle autorky významný přínos. Co se týká kvality jednotlivých služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, je nutné vycházet v první řadě z obsahu cestovní smlouvy, dále pak z obchodních podmínek a katalogu, které ale jsou mnohdy zavádějící a obsahují neplatná ujednání. Pokud si zákazník zakoupí v ČR zájezd do Egypta do pětihvězdičkového hotelu, může přijít zklamání z kvality služeb, protože ty se v jednotlivých destinacích mohou lišit od

---

<sup>117</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2536.

<sup>118</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 921.

<sup>119</sup> § 2537 odst. 2 NOZ

běžného středoevropského standardu, jak jsme na něj zvyklí. Dle autorky by ale provozovatelé cestovní kanceláře měli nabízet zájezdy v kvalitě, jak jsme na ni zvyklí v našich podmínkách. V opačném případě by měli být odpovědní za to, že zájezd nemá vlastnosti, které zákazník na základě nabídky a zdejších zvyklostí očekával. V tomto směru je pozitivní, že NOZ zohledňuje důvodné očekávání zákazníka vzhledem k nabídce a zvyklostem. S konkrétním výkladem tohoto ustanovení se bude muset ale vypořádat judikatura.

Dále je umožněno zákazníkovi určit pořadateli přiměřenou lhůtu k nápravě a ten pokud jí nezjedná, může si jí zákazník zajistit sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady.<sup>120</sup> Toto ObčZ neumožňuje. Zákazníkovi je tak dána určitá možnost svépomocí na náklady pořadatele napravit, co nezajistil pořadatel. Tato lhůta se neurčuje, pokud pořadatel nápravu odmítl nebo musí být provedena okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. V dalších ustanoveních NOZ přejímá úpravu tak, jak je v ObčZ, ale v případě, že zákazník nepřijme opatření k pokračování zájezdu po jeho zahájení, musí tak učinit z řádného důvodu, což plně odpovídá dikci Směrnice. Dále je pak výslovně stanoveno, že pokud má pořadatel se zajištěním pokračování zájezdu vyšší náklady, jdou k jeho tíži.

## 5.6 Sleva z ceny zájezdu v případě vad

V ČR na rozdíl od zahraničí zatím neexistuje příliš rozsáhlá judikatura týkající se slev zájezdu v případě vad. S touto otázkou se české soudy v souvislosti s NOZ a nároky, které přiznává zákazníkům, pokud má zájezd vady, ale též za diskutovanou újmu za narušení dovolené, budou muset vypořádat. Podkladem by jim mohla být rozhodovací praxe německých soudů. Sleva představuje rozdíl ceny zájezdu bez vad a jeho ceny s vadami a vyjadřuje se v procentech, přičemž jedna služba cestovního ruchu v rámci zájezdu poskytovaná s vadami je schopna narušit ostatní poskytované služby byť bez vad tak, že konečná sleva pak může být vyšší než kalkulace ceny této služby.<sup>121</sup>

Takovou otázku řešil obvodní soud pro Prahu 1 a přiznal 30% slevu z ceny zájezdu v případě, kdy si žalobce zakoupil zájezd u žalované pro dvanáct osob a došlo ke zpoždění rezervace letenek, dvě osoby přiletěly do cílové destinace jiným pozdějším spojem, čímž došlo ke zkrácení pobytu, následně v hotelu docházelo k výpadkům vody, pokoje nebyly vyba-

---

<sup>120</sup> § 2537 odst. 2 NOZ

<sup>121</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2537.

veny tak, jak uváděl katalog a byl poškozený tenisový kurt. Tímto došlo, jak uvedl soud, k podstatnému zásahu do sjednaných podmínek ve smlouvě o obstarání věci. Slevu 30% z ceny zájezdu shledal i odvolací soud za odpovídající vzhledem k vadám, které byly zjištěny bez ohledu na kalkulaci cen jednotlivých služeb, z nichž se skládala cena zájezdu.<sup>122</sup>

## 5.7 Kemptenská tabulka slev

Kemptenskou tabulku slev vytvořil prof. Dr. Ernst Führich při svém působení na Vysoké odborné škole Kempten, na fakultě turismu. Tabulka obsahuje nejvýznamnější rozhodnutí německých soudů týkající se vad zájezdu a následných slev od roku 1995 do současnosti a je rozdělena podle povahy vad na vady ubytování, to samo má několik podkategorií vad, vady služeb průvodců, vady letecké přepravy, vady transferu v destinaci.<sup>123</sup> Sleva za jednotlivé vady je vyjádřena v procentech a snížení se vztahuje na celkovou cenu zájezdu, pokud není uvedeno jinak.

V případě vad ubytování tabulka rozlišuje vady týkající se ubytovacího zařízení, jeho druhu a polohy. Za to, že vzdálenost hotelu od pláže byla 1000m místo cestovní kanceláří uváděných 500m, soud přiznal snížení ceny ubytování o 20% a toto snížení se vztahovalo na cenu za každý den zájezdu. Vady spočívající ve vzdálenosti polohy hotelu a pláže jsou zde uváděny velmi často. V případě, kdy si zákazník objednal apartmán s dvěma ložnicemi a obývacím pokojem a byl mu poskytnut apartmán pouze s jednou ložnicí a obývacím pokojem s prostorem pro spaní, soud přiznal snížení ceny ubytování o 20%.

Dalšími kategoriemi vad ubytování jsou stěhování ubytovaných, vady týkající se ubytovacího zařízení, nedostatečné služby spojené s ubytování a obtěžování hostů, vady bazénu, pláže, animačních, zábavných programů, stravy, sportu, hlídání dětí a jiné. Za dvojnásobné přestěhování zákazníka v rámci stejného hotelu byla snížena cena ubytování o 100% na den přestěhování. Jako nedostatky plnění týkající se ubytovacího zařízení tabulka uvádí přítomnost mravenců na pokoji, poskytnutí pouze balkonu namísto terasy, omezený přísun teplé vody, neregulovatelná klimatizace. Nedostatečné služby spojené s ubytováním a obtěžováním hostů jsou pak nedostatečný úklid, pouze každý třetí den, nebo výměna ručníků během čtrnáctidenního pobytu nebo přítomnost jednoho tisíce vojáků USA, kteří v blízkosti vykonávali

---

<sup>122</sup> rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 12. ledna 2005, sp. zn. 32 Odo 1195/2003

<sup>123</sup> DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část*. Justičná revue, 2010, roč. 62, č. 2, s 147.

vojenské cvičení. Za toto německý soud snížil cenu ubytování o 40%. Za vady pláže soudy přiznaly snížení ceny v případě šterkové pláže namísto pláže s jemným pískem, pláže zničené hurikánem, vypouštění odpadu z hotelu do moře u hotelové pláže a za jiné vady ubytování zejména rušení nočního klidu z baru či diskotéky u hotelu označeného jako vhodný pro rodiny s dětmi. Nedostatky stravování jsou pak nejčastěji monotónnost stravy, nedostatek ovoce a zeleniny, dlouhé čekací doby na stravování nebo přidělení stolu.

Nepřítomnost delegáta na výletní plavbě ačkoliv katalog výslovně uváděl, že se prohlídka koná s německy hovořícím průvodcem, vedlo ke snížení ceny zájezdu o 20%. V nedostacích týkající se letecké přepravy, zejména zpoždění letu řádově do několika hodin (2-4 hodiny), se snížení ceny nepřiznává. Jestliže se jedná už o déle trvající zpoždění (7,5 hodiny) pak soudy přiznávají 5% a vyšší, extrémním případem, kdy soud přiznal 100% snížení ceny na den zájezdu, bylo zpoždění, které trvalo 26 hodin při cestě tam a 13 hodin při cestě zpět. Za kufry, jejichž přeprava byla zpožděná o tři dny a zájezd trval celkem šest dní, přiznal soud snížené ceny přepravy o 25%. K vadnému transferu v místě destinace došlo v případě, kdy účastníky zájezdu nevyzvedl autobus zajišťující transfer na letiště.

Kemptenská tabulka, rozhodnutí v ní uveřejněné uvádějí i případy všeobecného rizika, kdy nárok na snížení ceny zájezdu nevzniká, jsou jimi zejména včelí roj usazený v hotelu, který byl po třech hodinách odchycen, loupežné přepadení na procházce, ostré kameny v moři, dočasný zákaz koupání vyhlášený záchranáři.<sup>124</sup>

## 5.8 Franfurktská tabulka slev

Franfurktská tabulka slev byla zhotovena již v roce 1985. Vydala ji 24. komora Zemského soudu ve Frankfurtu. Tato tabulka obsahuje přehled nečastějších nedostatků při plnění závazků vyplývajících z cestovní smlouvy. Není však závazná, má pouze orientační charakter při přiznávání slev ze zájezdu pro soudy nebo pro cestovní kanceláře, jestliže se zákazníkem, který uplatnil nároky vyplývající z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, vyrovnávají mimosoudní cestou.<sup>125</sup>

V tabulce jsou nedostatky plnění cestovní smlouvy rozříděny do čtyř základních skupin. Jedná se o skupinu nedostatků ubytování, dále o skupinu nedostatků stravování, dopravy

---

<sup>124</sup> Kemptenská tabulka slev. Dostupné na <<http://www.reiserecht-fuehrich.de/>>

<sup>125</sup> DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část*. Justičná revue, 2010, roč. 62, č. 2, s 166



a jiných nedostatků. V rámci každé této skupiny jsou vypočteny velice podrobně nedostatky, které mohou nastat a procentuálně vyjádřena sleva, která se za ně zákazníkovi poskytuje. Skupina ubytování obsahuje podskupinu nedostatky vybavení pokoje a v rámci této podskupiny jsou vypočteny nedostatky, které se mohou objevit, jako například chybějící balkon, jednoduché vybavení pokoje, trhliny ve stěnách, vlhkost, výskyt hmyzu, za ten se přiznává procentuální snížení ceny ubytování o 10-50%.

Procentuální sazba snížení ceny se vztahuje na celkovou cenu. Jestliže se nedostatky nevyskytují po celou dobu trvání zájezdu, ale pouze v určitých dnech, sleva se poměrně omezí. V případě méně závažných nedostatků, kdy sleva z ceny by nebyla vyšší než 10%, tato se může vztahovat pouze na ubytování, za předpokladu, že tímto nedostatkem nebyl podstatně ovlivněn zájezd. Pokud se vyskytne více nedostatků tak se jednotlivé procentuelní sazby sčítají.<sup>126</sup>

Zatímco kemptenská tabulka slev je přehledem judikatury německých soudů, kdy soudy mohou či nemusí za určitou vadu zájezdu přiznat slevu z ceny zájezdu v určité výši, tato tabulka je pro zákazníka a jeho očekávání z hlediska náhrady, kterou může požadovat po cestovní kanceláři nebo u soudu podle názoru autorky lepší a přehlednější, přestože je pouze nezávazná. U kemptenské tabulky by se sleva měla vztahovat na celkovou cenu zájezdu, většinou je však toto v poznámkách omezeno a sleva se vztahuje na určitý den nebo počet dní, kdy vada trvala u dané služby. U Franfurtské tabulky se však vychází i z toho, zda daný nedostatek mohl ovlivnit podstatně celý zájezd, výhodou zde je možnost jak slevy za určitou službu, která nedostatky vykazovala, tak možnost slevy na celý zájezd, pokud tímto jedním nedostatkem byl podstatně ovlivněn.

## 5.9 Pomoc v nesnázích

Právní úprava obsažená v § 852k odst. 1 ObčZ stanoví povinnost cestovní kanceláře poskytnout zákazníkovi, který se ocitl v nesnázích, rychlou pomoc. Tato povinnost cestovní kanceláře poskytnout pomoc je však vázána na případy, kdy cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za škodu, protože ji nezavinila ani ona ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu a byla způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnosti nebo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Jedná se zde o provedení čl.

---

<sup>126</sup> tamtéž

5 odst. 2 Směrnice s výše zmíněnými nepřesnostmi.<sup>127</sup> Rychlou pomoc v nesnázích ze strany cestovní kanceláře zákazník potřebuje zejména v situacích, kdy byl okraden a zůstal bez prostředků, v případě dopravních nehod nebo přírodních katastrof. Pomoc může spočívat v půjčení finančních prostředků, obstarání lékařské péče či pomoci při komunikaci s úřady.<sup>128</sup> Cestovní kancelář je povinna ji poskytnout a poskytnout ji bezplatně, pokud by ponechala zákazníka bez pomoci, vzniká odpovědnost za škodu, kterou by tím zákazníkovi způsobila.

NOZ mění ustanovení o poskytnutí pomoci zákazníkovi v nesnázích. Odstraňuje nepřesnosti v provedení Směrnice a nepřejímá ustanovení o vázanosti pomoci na výše uvedené dva důvody. Pořadatel zájezdu je podle § 2541 NOZ povinen poskytnout pomoc, ocitne-li se zákazník po zahájení zájezdu v nesnázích. Jak uvádí důvodová zpráva, tato pomoc je oproti úpravě v ObčZ širší, odpovídá lépe smyslu směrnice a zvyšuje ochranu zákazníka.<sup>129</sup> Pořadatel zájezdu je povinen poskytnout pomoc v rozsahu svých možností, kterou na něm lze rozumně požadovat. To, jak daná pomoc bude vypadat, se musí posuzovat s ohledem na jednotlivé případy a v první řadě se musí vycházet z obsahu smlouvy o zájezdu.

---

<sup>127</sup> viz. 5.3 Zproštění odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře - provozovatel musí prokázat, že škodu způsobila třetí osoba nebo neodvratitelná událost a také, že škodu nezpůsobil on ani jeho dodavatelé služeb cestovního ruchu

<sup>128</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2531

<sup>129</sup> ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 922.

## 6 Závěr

Cílem této práce bylo vymezit úpravu cestovní smlouvy a zhodnotit její nedostatky a problematická ustanovení, zjistit zda tyto nedostatky a problémy nejsou způsobeny nesprávnou implementací Směrnice do ObčZ a porovnat ustanovení ObčZ o cestovní smlouvě s ObčZ slovenským. Dále se autorka zaměřila na novou právní úpravu v NOZ, změny, které se týkají cestovní smlouvy a zda reaguje na problémy předchozí právní úpravy. Ke zjištění tohoto cíle si položila čtyři otázky:

- I. Byla implementace Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy provedena řádně do ObčZ?
- II. Mohla by být ochrana zákazníka v důsledku nesprávné implementace Směrnice do ObčZ oslabena?
- III. Odstraňuje nový občanský zákoník nedostatky v provedení Směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy?
- IV. Posiluje nový občanský zákoník ochranu zákazníka?

Jako odpověď na první otázku, na základě výše uvedených poznatků, má autorka za to, že v implementaci Směrnice do ObčZ došlo k několika závažným pochybením a nebyla provedena řádně. Jedná se zejména o její dvojí zmatečné provedení do ObčZ a současně do CestR, odchylky v jednotlivých ustanoveních, jiná koncepce zákazníka, rozlišení mezi zrušením zájezdu a odstoupením od smlouvy, dále pak odchylky u odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře a poskytování náhrady imateriální újmy prostřednictvím zásahu do osobnostních práv.

V důsledku toho, jako odpověď na druhou otázku, není zákazníkovi poskytována taková ochrana, jakou mu ve svých ustanoveních zaručuje Směrnice a zákazníkovi se otevírala možnost dovolat se svých práv prostřednictvím žaloby na náhradu škody nesprávným provedením Směrnice.

Odpověď na třetí otázku je dle autorky to, že NOZ, jak je již zřejmé z důvodové zprávy, si je těchto nedostatků dobře vědom a odstraňuje je. Z cestovní smlouvy se stává smlouva o zájezdu jako označení výstižnější pro tento smluvní typ. Namísto písemné smlouvy se bude vydávat písemné potvrzení o zájezdu. Posiluje práva zákazníka v případě vad zájezdu, zohledňuje jeho důvodné očekávání vzhledem k nabídce a zvyklostem a zákazníkovi umožňuje mimo jiné i zjednat nápravu svépomocí. NOZ sám charakterizuje pro cestovní smlouvu důle-

žité pojmy, není potřeba se obracet na CestR. Výslovně zakotvuje náhradu imateriální újmy a také náhradu újmy za narušení dovolené. Nad rámec Směrnice pak zavádí úpravu zahraničních školních pobytů, což je možné, neboť státům je ponechána možnost přijmout přísnější právní úpravu ve prospěch spotřebitele než je ve Směrnici stanoveno. Ke zvýšené ochraně zákazníka směřuje i závěrečné a přechodné ustanovení, neboť i zákazníci, kteří uzavřeli cestovní smlouvu před účinností NOZ, budou požívat ochrany, kterou poskytuje, jestliže smlouva vyhovuje NOZ a pokud o jejich právech nebylo dosud rozhodnuto.

Odpověď na poslední otázku, zda NOZ posiluje ochranu zákazníka, by měla být dle autorky kladná, neboť NOZ napravuje nedostatky v právní úpravě cestovní smlouvy obsažené ve starém ObčZ a přijímá další nová opatření k jeho ochraně.

## 7 Shrnutí, summary

Tématem této diplomové práce byla cestovní smlouva a odpovědnost provozovatele cestovní kanceláře ve smyslu odpovědnosti sekundární. Provozovatel cestovní kanceláře odpovídá zákazníkovi při porušení závazků ze smlouvy za škodu, za vady a za prodlení bez ohledu na to, zda plnění měl poskytnout sám provozovatel nebo jeho dodavatelé služeb cestovního ruchu. Právní úprava cestovní smlouvy v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník představuje provedení Směrnice Rady 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Tato Směrnice byla provedena do ObčZ poměrně nedůsledně, což vedlo ke snížení ochrany zákazníka a k tomu, že nemůže uplatnit plně svá práva, tak jak mu je přiznává Směrnice.

Od 1. 1. 2014 nabývá účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který mění ustanovení starého občanského zákoníku týkající se cestovní smlouvy. NOZ zejména odstraňuje předešlá pochybení v implementaci Směrnice, zavádí novou terminologii, cestovní smlouvu nazývá smlouvou o zájezdu a sám definuje důležité pojmy týkající se zájezdu. Dále nově zavádí možnost náhrady újmy za narušení dovolené, byl-li zájezd zmařen či podstatně zkrácen, čímž se ČR řadí mezi mnohé státy, které mají tento institut výslovně zakotven ve svých právních úpravách. NOZ zákoník posiluje ochranu zákazníka a to i nad rámec Směrnice, zejména v případě žáků úpravou zahraničních školních pobytů.

Diplomová práce je rozčleněna do osmi kapitol, první se zabývá vymezením právní úpravy, druhá problematikou termínu odpovědnost v ObčZ a NOZ, třetí kapitola vymezuje pro cestovní smlouvu nejdůležitější pojmy, se kterými se dále pracuje, čtvrtá kapitola obsahuje postup před zahájením zájezdu, práva a povinnosti stran, pátá kapitola se zabývá odpovědností provozovatele cestovní kanceláře za škodu, za vady a za prodlení. Šestá, sedmá a osmá kapitola obsahují závěr, shrnutí a seznam použitých zdrojů.

### 7.1 Summary

The diploma thesis is focused on the travel agreement and responsibilities of the travel agency operators in terms of secondary liability. In cases of violation of duties following from the agreement, the travel agency operator is liable to the customer for damages, defects and delays irrespective of whether the performance was to be provided by the operator themselves

or by their tourism service providers. Legal regulation of the travel agreement in Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code, is an implementation of the Council Directive 90/314/EEA on package travel, package holidays and package tours. Implementation of the Directive in the Civil Code is relatively inconsistent, leading to reduced protection of the customer and making the customer unable to fully claim their rights as awarded by the Directive. The Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, will become effective as of 1 January 2014, which modifies provisions of the former Civil Code regarding the travel agreement.

In particular, the new Civil Code removes previous faults in implementation of the Directive, introduces new terminology such using tour agreement instead of travel agreement, and defines important terms related to the tour. In addition, the possibility of injury compensation due to disturbed holidays has been introduced in cases where the tour was obstructed or substantially reduced whereby the Czech Republic has become one of many countries where this institute is explicitly embedded in their legal regulations. The new Civil Code enhances customer protection even beyond the Directive, particularly for pupils, by regulating school stays abroad.

The diploma thesis is divided in eight chapters where Chapter 1 defines the legal regulation, Chapter 2 is focused on the term of liability in the Civil Code and in the new Civil Code, Chapter 3 defines the most important terms for the travel agreement used thereafter in the thesis, Chapter 4 describes the procedure before the tour commencement and the rights and duties, Chapter 5 is focused on the travel agency operator's liability for damage, defects and delays. Finally, Chapters 6, 7 and 8 provide the conclusion, summary and references.

## 8 Seznam použitých zdrojů

### 8.1 Literatura

- ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník II. §460 až 880 komentář*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. s 2377-2408.
- ŠIŠKOVÁ, Naděžda. STEHLÍK, Václav. *Evropské právo 1: Ústavní základy Evropské unie*. Praha: Linde Praha, 2007. s 310.
- ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 1-487*. Praha: Linde Praha. 2008. s 1391.
- ELIÁŠ, Karel a kol. *Občanský zákoník: Velký akademický komentář § 488-880*. Praha: Linde Praha. 2008. s 2639.
- ELIÁŠ, Karel a kol. *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*. Ostrava: Sagit, 2012. s 1119.
- SVEJKOVSKÝ, Jaroslav a kol. *Nový občanský zákoník: srovnání nové a současné úpravy občanského práva*. Praha: C. H. Beck, 2012, s 792.
- FEKETE, Imrich. *Občianský zákonník 2. Velky komentár §460 až §880*. Bratislava: Eurokódex, 2011. 2203-2226.
- HURDÍK, Jan. *Institucionální pilíře soukromého práva v dynamice vývoje společnosti*. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 114.
- BERÁNKOVÁ, Jarmila. STRÍBRNÁ, Marie. *Ochrana zákazníků cestovních kanceláří*. Praha: Mag consulting. 1999. s 79.
- HOLUB, Milan a kol. *Občanský zákoník komentář*. Praha: Linde Praha. 2003.
- FIALA, J., KINDL, M. *Občanský zákoník. Komentář. II. díl*. Praha: Wolters Kluwer, 2009. s 788.
- KNAPPOVÁ, Marta. ŠVESTKA, Jiří. DVORÁK, Jan a kol. *Občanské právo hmotné 2. 4. vydání*. Praha: Aspi. 2005. s 612.

### 8.2 Časopisecké zdroje

- DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 1. část*. Justičná revue, 2009, roč. 61, č. 12, s 143-178.
- DOBROVODSKÝ, Robert. *Ochrana práv spotřebitelův – objednatelův služeb cestovního ruchu – 2. část*. Justičná revue, 2010, roč. 62, č. 2, s 1325-1349.
- HULMÁK, Milan. *Ztráta radosti z dovolené*. Právní rozhledy, 2009, č. 2. s 52-54.
- JIRKAL, Josef. *Cestovní smlouva významně obohatila smluvní typy občanského zákoníku*. Právo a podnikání, 2002, č. 3, s. 12-13.

### 8.3 Právní předpisy

- Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu
- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)
- zákon č. 40/1964 Sb., občianský zákoník
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů

## 8.4 Judikatura ESD

- Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 19. listopadu 1991, *Andrea Francovich a It. republikou a mezi Danilou Bonifaci a dalšími a It. republikou*, C-6/90 a C-9/92, Sb. rozh. s. I-05357.
- Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 15. června 1999, *Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmaister a další proti Republi Österreich*, C-140/97, Sb. rozh. s. I-03499.
- Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 11. února 1999, *AFS Mezikulturní programy Finsko ry*, C-237/97, Sb. rozh. s. I-00825.
- Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 30. dubna 2002, *Club Tour, Viagnes e Turismu SA Alberto Carlos Lobo goncalves Garrido*, C-400/00, Sb. rozh. s. I-04051.
- Soudní dvůr: rozsudek ze dne 14. května 1998, *Verein für Konsumenteninformation v. Österreichische Kreditversicherungs AG*. C-394/96. Sb. rozh. s. I-02949.
- Soudní dvůr: Rozsudek ze dne 12. března 2002, *Simone Leithner v. TUI Deutschland GmbH & Co Kg*, C-168/00, Sb. rozh. s. I-02631.

## 8.5 Judikatura ČR

- usnesení Ústavního soudu ze dne 9. června 2011, sp. zn. III. 1445/11
- náleží Ústavního soudu ze dne 13. ledna 2005, sp. zn. II. ÚS 393/03
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. července 2009, sp. zn. 25 Cdo 1394/2007
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. Října 2009, sp. Zn. Cdo 3210/2007
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. ledna 2007, sp. zn. 30 Cdo 3577/2006
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 12. ledna 2005, sp. zn. 32 Odo 1195/2003

## 8.6 Elektronické zdroje

- <http://www.usoud.cz/>
- <http://nalus.usoud.cz/Search/Search.aspx>
- <http://www.nsoud.cz/>
- <http://eur-lex.europa.eu/cs/index.htm>
- <http://www.mmr.cz/getmedia/c56e632a-758e-4ef6-a95d-f5a8a977573f/C-j-18761-2013-ze-dne-23-5-2013.pdf>
- [http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-/poj.aspx?c=A120327\\_162209\\_poj\\_sovhttp://kraken.slv.cz/II.%C3%9AS393/03](http://finance.idnes.cz/upadek-cestovky-a-odskodneni-di6-/poj.aspx?c=A120327_162209_poj_sovhttp://kraken.slv.cz/II.%C3%9AS393/03)
- <http://obcanskyzakonik.justice.cz/nahrada-ujmy/konkretni-zmeny/majetkova-ujma-skoda/>
- <http://www.mesec.cz/clanky/co-je-dobre-vedet-o-pojisteni-zavazadel/>



- <http://www.penize.cz/pojisteni/54302-pred-cim-vas-pojisteni-storna-zajezdu-neochrani>
- [http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/\\_\\_651a.html](http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__651a.html)
- <http://www.reiserecht-fuehrich.de/>
- <http://obcanskyzakonik.justice.cz/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-v-obecnecasti/vyslovna-uprava-predsmluvni-odpovednosti/>