

# Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28.04.2016, sp. zn. 33 Cdo 747/2015, ECLI:CZ:NS:2016:33.CDO.747.2015.1

**Číslo:** 58/2017

**Právní věta:** Cestovní kancelář odpovídá podle § 852i obč. zák. i za imateriální újmu, která u zákazníka nastala porušením závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy..

**Soud:** Nejvyšší soud

**Datum rozhodnutí:** 28.04.2016

**Spisová značka:** 33 Cdo 747/2015

**Číslo rozhodnutí:** 58

**Číslo sešitu:** 5

**Typ rozhodnutí:** Rozsudek

**Hesla:** Smlouva cestovní

**Předpisy:** čl. 852i odst. 1 obč. zák.

**Druh:** Rozhodnutí ve věcech občanskoprávních, obchodních a správních

**Sbírkový text rozhodnutí:**

*Nejvyšší soud zrušil rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 9. 10. 2014, sp. zn. 64 Co 220/2014, v části, již byl potvrzen rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 2 ze dne 19. 2. 2014, sp. zn. 27 C 142/2012, v zamítavém výroku co do částky 24 828 Kč s 7,5% úrokem z prodlení od 26. 7. 2012 do zaplacení, včetně výroku o nákladech odvolacího řízení, jakož i rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 2 ze dne 19. 2. 2014, sp. zn. 27 C 142/2012, v zamítavém výroku co do částky 24 828 Kč s 7,5% úrokem z prodlení od 26. 7. 2012 do zaplacení, a ve výroku o nákladech řízení, a věc v tomto rozsahu vrátil Obvodnímu soudu pro Prahu 2 k dalšímu řízení.*

## I.

### Dosavadní průběh řízení

1. Žalobou ze dne 28. 7. 2012 se žalobce domáhal zaplacení částky 26 788 Kč s blíže specifikovaným úrokem z prodlení. Dne 14. 6. 2012 uzavřel se žalovanou cestovní smlouvu na pobytový zájezd v hotelu FAME LARA RESIDENCE, destinace Antalya, v T., v termínu od 15. 6. 2012 do 22. 6. 2012 pro 4 osoby. Cena zájezdu zahrnovala příplatek za každou ubytovanou osobu za pokoj s výhledem na moře ve výši 490 Kč. Na místě pobytu byli ovšem ubytováni na pokoji nikoliv s výhledem na moře, nýbrž orientovaném na rušnou ulici. Žalovaná částka tak představuje 4x příplatek za pokoj s výhledem na moře (1 960 Kč) a „minimální odškodnění“ ve výši 30% z původní ceny zájezdu.

2. Obvodní soud pro Prahu 2 rozsudkem ze dne 19. 2. 2014, č. j. 27 C 142/2012-58, žalobu zcela zamítl. Vyšel ze zjištění, že účastníci uzavřeli dne 14. 6. 2012 cestovní smlouvu, jejímž předmětem

byla letecká doprava a pobyt v hotelu FAME LARA RESIDENCE v destinaci Antalya v T. v termínu od 15. 6. 2012 do 22. 6. 2012 se stravováním formou all inclusive a ubytováním ve dvou dvoulůžkových pokojích s výhledem na moře za částku 20 690 Kč pro jednu osobu, zvýšenou o 490 Kč za výhled na moře z pokoje. Žalobce ve smlouvě potvrdil, že mu byly spolu s návrhem smlouvy zaslány všeobecné smluvní podmínky pořadatele zájezdu, které tvoří nedílnou součást smlouvy. Podle smluvních podmínek se žalovaná zavázala poskytnout žalobci služby podle smlouvy, a to řádně a včas. Při porušení této povinnosti byl žalobce oprávněn uplatnit reklamaci, bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří měsíců od skončení zájezdu, jinak by toto právo zaniklo. V případě důvodné reklamace se žalovaná zavázala odstranit vadu služby nebo ji doplnit, popř. bude-li to možné, poskytnout službu náhradní, jinak se zavázala žalobci poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby. Žalovaná žalobce upozornila, že v prázdninových letoviscích se odehrává rušný noční život, který může způsobit i hluk, jež není v jejích silách ovlivnit. Zároveň zdůraznila, že v některých hotelech končí večerní animační program až v pozdních nočních hodinách. V případě stížností odůvodněných těmito okolnostmi nemůže poskytnout slevu ani kompenzaci. Z reklamačního protokolu sepsaného dne 15. 6. 2012 vyplývá, že si žalobce stěžoval, že byli ubytováni v pokojích orientovaných na velmi rušnou ulici, a proto nemohli spát, ačkoliv měli objednány pokoje s výhledem na moře. Reklamaci se na místě nepodařilo vyřešit. S odkazem na § 852a odst. 1, § 852b odst. 1 a 3, § 852i odst. 1 a 2, § 852k odst. 2, 3 a 4 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále jen „obč. zák.“), soud prvního stupně uzavřel, že došlo sice k porušení cestovní smlouvy, jelikož žalovaná nezajistila pro žalobce pokoje s výhledem na moře, avšak zájezd mohl pokračovat, protože v tomtéž hotelu mu žalovaná (a členům jeho rodiny) zajistila jiné pokoje odpovídající kvality (s výjimkou chybějícího výhledu na moře). Proto má povinnost vrátit žalobci pouze rozdíl v ceně zájezdu při ubytování v pokoji s výhledem na moře a bez něj. Jestliže bylo prokázáno, že tomu odpovídající částku (1 960 Kč) žalovaná žalobci vrátila, žaloba nemůže být důvodná, neboť zbývající služby mu poskytla řádně a žalobce se zbývajících členy své rodiny ostatní „služby přijal a spotřeboval.“

3. Městský soud v Praze rozsudkem ze dne 9. 10. 2014, č. j. 64 Co 220/2014-86, rozsudek soudu prvního stupně potvrdil a rozhodl o nákladech odvolacího řízení. Vyšel z jeho skutkových zjištění a ztotožnil se i s jeho právním posouzením věci. Ve vztahu k porušení cestovní smlouvy nezajištěním ubytování na pokojích s výhledem na moře považoval za dostačující vrácení ceny (příplatku) za tuto „službu“. Domáhal-li se žalobce náhrady za nepřiměřený hluk, pak odvolací soud uzavřel, že byl i s rodinou ubytován v rekreačním komplexu poskytujícím služby velkému počtu osob, na což byl ve všeobecných smluvních podmínkách upozorněn. Hledal-li žalobce pro svou dovolenou tiché místo, pak s přihlédnutím k poloze hotelu, jeho rozloze a obsazení v sezóně nemohl kýžený klid od uvedeného hotelu očekávat. Odvolací soud přihlédl k tomu, že žalobce a příslušníci jeho rodiny všechny ostatní služby vyčerpali, a proto nemohlo dojít k zásahu do klidné dovolené, kterou očekávali.

## **II.**

### **Dovolání a vyjádření k němu**

4. V dovolání, které podle obsahu směřuje pouze proti potvrzujícímu výroku rozsudku odvolacího soudu v rozsahu částky 24 828 Kč s příslušenstvím, jehož přípustnost žalobce (dále též „dovatel“) dovozuje ze znění § 237 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu (dále jen „o. s. ř.“), uplatňuje dovolací důvod nesprávného právního posouzení věci (§ 241a odst. 1 o. s. ř.), má obsahově (§ 41 odst. 2 o. s. ř.) za to, že napadené rozhodnutí závisí na vyřešení otázky hmotného práva, při jejímž řešení se odvolací soud odchýlil od ustálené rozhodovací praxe dovolacího soudu. Závěry, které totiž přijal, jsou v rozporu s rozhodovací praxí Nejvyššího soudu, reprezentovanou zejména jeho rozsudkem ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. [33 Cdo 3661/2013](#). Akcentuje, že i rozhodovací praxe Soudního dvora Evropské unie (viz věc C-168/00, Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. KG) přiznává podle směrnice 90/314/EHS zákazníkovi (spotřebiteli) právo na náhradu materiální a

imateriální újmy, zahrnující rovněž právo na náhradu ztráty požitku z dovolené. Neujistila-li by žalovaná žalobce, že bude mít zajištěny pokoje s výhledem na moře, cestovní smlouvu by neuzavřel. Náhrada vzniklé újmy nemůže být uspokojena pouze vrácením částky (příplatku) za rezervaci pokojů s výhledem na moře. Dovatel zdůrazňuje, že náhradní pokoje byly nevyhovující, jelikož byly situovány na rušnou ulici. S tímto odůvodněním navrhl zrušit jak rozsudek odvolacího soudu, tak i soudu prvního stupně a věc vrátit Obvodnímu soudu pro Prahu 2 k dalšímu řízení.

### **III.**

#### **Přípustnost dovolání**

5. Podle § 236 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění účinném do 31. 12. 2013 (čl. II. bod 2. zákona č. 293/2013 Sb., dále opět jen „o. s. ř.“), lze dovoláním napadnout pravomocná rozhodnutí odvolacího soudu, pokud to zákon připouští.

6. Dovolání je přípustné podle § 237 o. s. ř., neboť dovoláním napadené rozhodnutí, jímž se řízení končí, závisí na vyřešení otázky práva na náhradu újmy vzniklé porušením cestovní smlouvy, při jejímž řešení se odvolací soud odchýlil od ustálené rozhodovací praxe odvolacího soudu.

### **IV.**

#### **Důvodnost dovolání**

7. Právní posouzení je nesprávné, jestliže odvolací soud posoudil věc podle právní normy, jež na zjištěný skutkový stav nedopadá, nebo právní normu, sice správně určenou, nesprávně vyložil, případně ji na daný skutkový stav nesprávně aplikoval.

8. Podle § 852i odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku ve znění účinném do 31. 12. 2013 (srovnej § 3028 zákona č. 89/2012 Sb.) – dále opět jen „obč. zák.“, cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká (odst. 2).

9. Podle bodu XI.7 čl. XI. REKLAMACE smluvních podmínek žalované pro rok 2012 v případě důvodné a oprávněné reklamace je MARINE TOUR povinna odstranit vadu příslušné služby nebo ji doplnit nebo poskytnout službu náhradní, je-li to možné. V opačném případě je MARINE TOUR povinna poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby.

10. Sporné řízení je ovládáno zásadou dispoziční (soud je vázán žalobou, tedy tím, jak žalobce vymezil předmět řízení). Nárok uplatněný žalobou je vymezen vylíčením rozhodujících skutkových okolností a žalobním návrhem (petitem), přičemž právní kvalifikace nároku (je-li v žalobě uvedena) není pro soud závazná. Soud je proto při rozhodování vázán nikoliv tím, jak účastník řízení skutkový stav právně posuzuje, nýbrž tzv. skutkem, jak byl vymezen v žalobě; pouze pokud by přiznal plnění z jiného skutkového základu, než jak byl žalobcem vymezen a na jehož základě požaduje plnění uvedené v žalobním petitu, rozhodl by soud o jiném nároku, než jak jej žalobce učinil předmětem řízení (srov. rozsudky Nejvyššího soudu ze dne 31. 7. 2003, sp. zn. [25 Cdo 1934/2001](#), uveřejněný ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek pod č. 78/2004, a ze dne 11. 4. 2006, sp. zn. [21 Cdo 1586/2005](#)). Z pohledu shora řečeného bylo určující, že žalobce svůj žalobní požadavek formuloval tak, že mimo částku 1 960 Kč (vrácení peněz za nezajištěné pokoje s výhledem na moře) požadoval dále částku 24 828 Kč jako slevu z celkové ceny zájezdu.

11. V rozsudku ze dne 11. 12. 2013, sp. zn. [33 Cdo 3661/2013](#), Nejvyšší soud s přihlédnutím k rozhodnutí Evropského soudního dvora v případě ESD, C-168/00, ve věci Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. KG, k závěrům odborné literatury (srovnej ŠVESTKA, J., SPÁČIL, J., ŠKÁROVÁ, M., HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník II. § 460 až 880. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 2402 -2404), jakož i k judikatuře členských států Evropské unie, přijal a odůvodnil závěr, podle něhož „pokud v důsledku porušení povinností ze strany cestovní kanceláře vznikla zákazníkovi škoda, svědčí mu vedle práva na vrácení rozdílu v ceně také právo na náhradu škody podle § 852i obč. zák. (...) ustanovení § 852i obč. zák. by mělo být vykládáno nejen v kontextu odpovědnosti za škodu, ale vzhledem k judikatuře Evropského soudního dvora i odpovědnosti za imateriální újmu, která byla způsobena osobnosti vzhledem k jejímu právu na klidnou dovolenou (...) uvedený výklad je (...) konformní s českou právní úpravou i dosavadní rozhodovací praxí Nejvyššího soudu (např. s rozsudkem Nejvyššího soudu ze dne 31. 1. 2007, sp. zn. [30 Cdo 3577/2006](#)).“ K tomuto názoru se kloní i část odborné veřejnosti, podle níž pojem „škody“ v rámci úpravy cestovní smlouvy je potřeba se zřetelem ke směrnici č. 90/314/EHS vykládat v širším významu (srovnej HULMÁK, M. „Ztráta radosti z dovolené“, Právní rozhledy 2/2009, s. 52), neboť právo na náhradu této specifické újmy je spojeno s porušením povinnosti cestovní kanceláře, nikoliv s pouhým zásahem do osobnostních práv podle § 11 a násl. obč. zák.

12. Nelze pominout, že úprava cestovní smlouvy v občanském zákoníku (zákonu č. 40/1964 Sb.) představuje transpozici směrnice Rady č. 90/314/EHS z 13. 6. 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy. Platí přitom, že národní úpravu (...) je nutné v co největším rozsahu interpretovat ve světle znění a účelu směrnice, aby bylo dosaženo výsledku uvedeného ve směrnici (nepřímý účinek – ESD, ve věci C-106/89, Marleasing SA proti La Comercial Internationale de Alimentacion SA, ESD, ve věci C-240-244/98, Océano Grupo proti Rocio Murciano Quintero, ESD, ve věci C-212/04, Konstantinos Adeneler a ostatní, Sbírka rozhodnutí I-06057/2006). Autonomní charakter práva Evropské unie znamená, že výklad směrnic i provádějících národních úprav musí být vždy činěn v kontextu práva Evropské unie, a nikoliv národního práva a jeho pojmosloví (ESD, ve věci C-29/76, LTU Lufttransportunternehmen GmbH & Co. KG proti Eurocontrol).

13. V poměrech nyní souzené věci shora uvedené znamená, že žalovaná, která proti ujednání v cestovní smlouvě nezajistila pro žalobce a členy jeho rodiny požadovanou kvalitu ubytování (pokoje s výhledem na moře), má, kromě povinnosti vrátit příplatek za takové pokoje (počítaný podle počtu osob – 4 x 490 Kč), povinnost nahradit mu újmu (poskytnout slevu) spočívající v narušení klidného průběhu dovolené, neboť přes jeho očekávání mu nebylo zajištěno požadované ubytování; otázka hluku při „náhradním“ ubytování se pak jeví jako sekundární ve vztahu k primárnímu porušení cestovní smlouvy.

14. Přesto, že ustanovení § 852i obč. zák. o právu, ať již je budeme nazývat právem na náhradu za ztrátu radosti z dovolené, právem na náhradu škody za poškozenou dovolenou, nebo právem z titulu narušení dovolené, výslovně nehovoří, nelze je vyloučit. Naopak eurokonformním výkladem dotčeného ustanovení lze dospět k závěru, že umožňuje postiženému zákazníkovi domáhat se imateriální újmy způsobené porušením povinnosti cestovní kanceláře.

15. Toto právo nevzniká jako důsledek jakékoliv nepříjemnosti, která se stane v průběhu dovolené. Porušení povinnosti cestovní kanceláře musí dosáhnout takové intenzity, že je způsobilé objektivně znepříjemnit pobyt. Při posuzování důvodnosti nároku, eventuálně jeho výše, může být vodítkem tzv. frankfurtská tabulka slev, kterou již v roce 1985 vydala 24. komora Zemského soudu ve Frankfurtu. Označuje nečastější nedostatky při plnění závazků vyplývajících z cestovní smlouvy a má pouze orientační charakter při přiznávání slev ze zájezdu. Je použitelná zejména v situaci, kdy se cestovní kancelář se zákazníkem, který uplatnil nároky vyplývající z porušení cestovní smlouvy, vyrovnává mimosoudně (tabulka je k dispozici na webových stránkách Evropského spotřebitelského centra při České obchodní inspekci [www.evropskyspotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf](http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf)).

16. Z pohledu shora uvedených závěrů je právní posouzení věci odvolacím soudem, a potažmo i soudem prvního stupně, neúplné, a tudíž nesprávné.

17. Nejvyšší soud proto rozsudek odvolacího soudu zrušil (§ 243e odst. 1 o. s. ř.).

18. Jelikož důvody, pro které byl zrušen rozsudek odvolacího soudu, platí i na rozhodnutí soudu prvního stupně, zrušil Nejvyšší soud i toto rozhodnutí a věc vrátil soudu prvního stupně k dalšímu řízení (§ 243e odst. 2 věta druhá o. s. ř.).