

6. 10. 2020

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

COVID-19 a odstoupení od smlouvy o zájezdu

S nástupem podzimu propukla druhá vlna pandemie onemocnění COVID-19. Děje se tak nejen v České republice, ale nezřídka také v turistických destinacích, ve kterých někteří Evropané hledají azyl před sychravým počasím konce kalendářního roku. V této souvislosti opětovně vyvstávají obavy zákazníků cestovních kanceláří o osudy objednaných (a často též zaplacených) zájezdů. Případně zákazníci právě v těchto dnech zvažují rizika s nákupem zájezdu související.

I přesto, že máme s popsanou situací četné zkušenosti z jarní sezóny letošního roku, kdy COVID-19 udeřil poprvé, zůstává mnoho klientů cestovních kanceláří, kteří ve svých právech a povinnostech nemají jasno.

Právo zákazníka odstoupit od smlouvy bez sankce

Základní východisko právní úpravy představuje v České republice § 2535 zákona č. [86/2012](#) Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“). Dle citovaného ustanovení má zákazník, který uzavřel smlouvu o zájezdu, právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody[1].

Zákazník má tedy právo na odstoupení od smlouvy bez sankce v případě, že budou kumulativně splněny dvě základní podmínky:

- v cílové destinaci nebo jejím okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné události - dle výkladového stanoviska Evropská komise[2] se jedná o situace mimo kontrolu smluvní strany, která se jí dovolává, a jejímž důsledkům nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata veškerá rozumná opatření; významná rizika pro lidské zdraví, jako je právě propuknutí onemocnění typu COVID-19, se dle Evropské komise obvykle považují za nevyhnutelné a mimořádné okolnosti[3]; a
- tyto události mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení - v případě tohoto kritéria bude třeba vždy hodnotit každý případ individuálně, přičemž indikátorem pro odstoupení od smlouvy může být dle Evropské komise i oficiální cestovní varování vnitrostátních orgánů; v případech, kdy veřejné orgány cesty výslovně zakazují nebo zakazují pohyb osob způsobem, který de facto vylučuje plnění smlouvy, bude kritérium splněno prakticky vždy.

Od smlouvy může odstoupit i cestovní kancelář

Je třeba počítat také s tím, že odstoupit od smlouvy o zájezdu může i cestovní kancelář. Dle § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku platí, že pořadatel může odstoupit od smlouvy o zájezdu, pokud mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Výklad nevyhnutelných a mimořádných okolností bude v tomto případě obdobný jako v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem. Rozdíl oproti předchozímu případu je ten, že v případě odstoupení pořadatele musí

mimořádné a nevyhnutelné okolnosti (a to nejen v místě destinace nebo jejího okolí) bránit ve splnění závazku. Pořadatel zájezdu tak může od smlouvy odstoupit v případě, že zájezd nebude možno fakticky vůbec realizovat.

Zájezd zakoupený přes cestovní agenturu

V praxi je poměrně rozšířený model, kdy je prodej zájezdu zprostředkováván cestovní agenturou[4]. V takovém případě je vždy nutno mít na paměti, že pořadatelem zájezdu není cestovní agentura, která zájezd toliko zprostředkovává, ale pořádající cestovní kancelář, se kterou zákazník smlouvu uzavírá (smluvními stranami jsou zákazník a cestovní kancelář, nikoliv agentura). V praxi tak nebývá v kompetenci cestovní agentury disponovat objednanými službami, zejména rozhodovat o tom, zda se zájezd uskuteční či nikoliv, zda vznikla povinnost platit storno poplatky apod. Cestovní agentura je sice ze zákona povinna přijmout zprávy, požadavky nebo stížnosti zákazníka týkající se zájezdu, jehož prodej zprostředkovala, a bez zbytečného prodlení je předat cestovní kanceláři, která je pořadatelem zájezdu, nicméně rozhodovací pravomoci cestovní agentury jsou prakticky nulové. Z toho důvodu doporučuji veškeré záležitosti ohledně případného zrušení zájezdu a vracení zaplacených peněžních prostředků řešit primárně přímo s cestovní kanceláří.

Zájezd pořádaný zahraniční cestovní kanceláří

Další komplikace nastávají v případě, kdy si zákazník koupí zájezd u zahraniční cestovní kanceláře, byť třeba prostřednictvím české cestovní agentury. V takových případech se smlouva o zájezdu zpravidla řídí právem země cestovní kanceláře, což vzhledem k harmonizované právní úpravě v celé EU nečiní z hlediska možností odstoupení od smlouvy větší problémy. Vzhledem k tomu, že zájezd organizovaný zahraniční cestovní kanceláří zpravidla začíná v zahraničí, typicky odletem ze zahraničního letiště, nese zákazník riziko spojené s vlastní dopravou do místa odletu. To je významné zejména v případě dočasného znemožnění vycestování z České republiky, pokud samotný zájezd nebyl pořadatelem zrušen a současně nebyly splněny podmínky pro odstoupení od smlouvy zákazníkem. Možnost zákazníka využít jeho práva na odstoupení od smlouvy bez sankce se bude odvíjet od situace v místě sjednaného odjezdu na zájezd, cesty a destinace. Situace v České republice nebude z tohoto pohledu pro posouzení případu relevantní[5]. S uvedeným rizikem je tedy třeba při koupi zájezdu u zahraniční cestovní kanceláře vždy počítat.

Cestovní kanceláře nemusí prodávat jen zájezdy

Zjednodušeně řečeno, zájezdem[6] se rozumí soubor alespoň 2 různých typů služeb cestovního ruchu, kterými jsou (i) doprava, (ii) ubytování, (iii) nájem motorového vozidla, nebo (iv) jiná služba z oblasti cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé z uvedených služeb[7], pokud soubor těchto služeb je nabízen jediným podnikatelem, případně je sestaven na žádost nebo podle výběru zákazníka.[8] Je tedy třeba rozlišovat mezi zájezdem a jednotlivou službou cestovního ruchu, která zájezdem není. Při koupi služeb cestovního ruchu (zejména v době zvýšeného rizika, že v době plánovaného čerpání objednaných služeb nastanou mimořádné okolnosti, např. právě z důvodu pandemie COVID-19) je tedy důležité se přesvědčit, že tyto služby splňují definici zájezdu. Jen v takovém případě má totiž zákazník možnost při naplnění nezbytných podmínek uplatnit své právo od smlouvy o zájezdu odstoupit bez povinnosti zaplatit odstupné. Při koupi samostatného ubytování či samostatné cesty, a to i přes cestovní kancelář, uvedené právo uplatnit nelze a riziko zmařené dovolené tak nese zákazník.



Mgr. Ing. Michal Nádeníček,
advokát



[Z/C/H Legal v.o.s., advokátní kancelář](#)

Národní 973/41
110 00 Praha 1

Tel.: +420 225 020 500
Fax: +420 225 020 555
e-mail: office@zchlegal.cz

[1] Citované ustanovení představuje fakticky doslovnou transpozici čl. 12 odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS, který zní následovně: „Bez ohledu na odstavec 1 má cestující právo ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb bez zaplacení storno poplatku, jestliže v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají výrazný dopad na poskytování souborných služeb nebo na přepravu osob do destinace. V případě ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty podle tohoto odstavce má cestující nárok na vrácení veškerých uskutečněných plateb ve prospěch souborných služeb, avšak nemá nárok na dodatečné odškodnění.“

[2] Informace o směrnici o souborných službách pro cesty v souvislosti s onemocněním COVID-19 ze dne 19.03.2020, dostupné ke stažení na webu Evropské komise k dispozici >>> [zde](#); informace Evropské komise hovoří jazykem směrnice o „nevyhnutelných a mimořádných okolnostech“, tedy vzhledem k doslovné transpozici směrnice mám za to, že je výklad plně použitelný i na ustanovení občanského zákoníku o zájezdu.

[3] Pro posouzení, zda se jedná o nevyhnutelné a mimořádné události, může dále sloužit i recitál 31 směrnice o souborných cestovních službách, dle kterého se za takové události mohou považovat i významná rizika pro lidské zdraví, například výskyt ohniska závažného onemocnění.

[4] Definice a povinnosti cestovní agentury jsou uvedeny primárně v § 3 zák. č. [159/1999](#) Sb., o

některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

[5] Např. v případě odletu na zájezd z německého letiště, kdy Německo neuzavře své hranice a v cílové destinaci nebude situace s COVID-19 kritická, nebude mít český zákazník v případě uzavření hranic České republiky na odstoupení od smlouvy vůči německé cestovní kanceláři zřejmě nárok.

[6] Úplná definice zájezdu viz § 1b odst. 1 zák. č. [159/1999](#) Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

[7] Zejména se jedná o prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení.

[8] Dle § 2 odst. 2 zák. č. [159/1999](#) Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu však zájezdem není soubor dopravy, ubytování nebo nájmu motorového vozidla s jednou nebo více jinými službami cestovního ruchu, pokud tyto jiné služby

- nepředstavují významnou část zájezdu, přičemž se má za to, že významnou část zájezdu představují v případě, kdy tvoří alespoň 25 % celkové ceny zájezdu, a nejsou inzerovány jako podstatná část zájezdu a ani ji jiným způsobem nepředstavují, nebo
- jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování dopravy, ubytování nebo nájmu motorového vozidla.

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)
- [Nejvyšší soud a forma smlouvy o smlouvě budoucí: krok zpět v ochraně právní jistoty?](#)
- [„Za každou kauzou je živý příběh“](#)
- [Přehnaná, nebo důvodná prevence? Zajištění a utvrzení závazků v praxi](#)
- [Spoluvlastnictví a správa společné věci](#)
- [Doručování soudních písemností ze zahraničí do ČR](#)