

2. 5. 2012

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

Nároky plynoucí z „narušení dovolené“ dle současného platného a účinného právního řádu a z pohledu nového občanského zákoníku

Cestovní smlouva je závazkovým právním vztahem, v rámci jehož průběhu může docházet (a fakticky také dochází) k více či méně závažnému porušování povinností ze strany poskytovatele plnění. Cestovní kanceláře a jiní poskytovatelé zájezdů apod. často hřeší na to, že osoba účastníci se dovolené nebude mít v průběhu takové události sílu a zájem řešit případné rozpory se smlouvou, nepříjemnosti a další nespokojenosti, přičemž po konci akce totéž platí dvojnásob a to i s ohledem na nejistotu výsledku případného sporu, ekonomické převaze organizátora zájezdu a všeobecnou neznalost práva (případně nedůvěru v jeho ochrany a naplnění). Nejčastějším proviněním poskytovatele zájezdu bude jednostranná změna cestovní smlouvy bez souhlasu zákazníka (bez ohledu na jeho vůli).

Cestovní smlouva je v současnosti regulována v § 852a až 852k občanského zákoníku, a pokud je kdokoliv dotčen na svých právech vyplývajících z cestovní smlouvy, právě hlava dvacátá první občanského zákoníku nabízí prostředky k ochraně práv, kdy je nutno zejm. rozlišovat, zda k nutnosti změnit cestovní smlouvu došlo před zahájením zájezdu či po něm.

Pokud je ke změně podmínek smlouvy poskytovatel zájezdu donucen z objektivních důvodů již před zahájením zájezdu, je nutno zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy. Tento může od smlouvy odstoupit či na změny přistoupit (a to i konkludentně při nevyjádření v minimálně pěti denní lhůtě).

Pokud ke změnám či k porušování cestovní smlouvy dojde po zahájení zájezdu a služby cestovního ruchu tak nejsou zákazníkovi poskytnuty řádně a včas, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Přitom může kancelář nabídnout i služby v nižší cenové hladině, rozdíl však musí zákazníkovi vrátit. Uvedená opatření však zákazník není povinen přijmout, což fakticky znamená konec zájezdu, neboť v takovém případě se vrací zákazníkovi rozdíl v ceně a v případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

V praxi se však mohou vyskytnout různé kombinace a potíže při jednostranném nakládání s obsahem cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře. Může se tak stát, že cestovní kancelář bude mít o budoucích potížích zájezdu povědomí již před jeho zahájením, přičemž o tomto zákazník předem neupozorní a tento je tak se skutečným stavem seznamován přímo až v průběhu zájezdu, což je doba, kdy se proti tomuto zejm. v cizí exotické zemi - odkázán na služby cestovní kanceláře - bude jen těžko bránit (jedná se o změnu či porušení cestovní smlouvy vzniklé před zahájením zájezdů

vydávanou za změnu či porušení, která nastala až po samotném zahájení, což sebou nese rozdílná práva a povinnosti). Motiv, proč by cestovní kancelář neměla splnit svou povinnost, je jednoznačný a z pohledu poskytovatele zájezdu i pochopitelný. Pokud by klient o změně věděl dopředu, nic by mu nebránilo odstoupit od smlouvy, což dle předpisů práva občanského neznámá nic menšího než zánik smlouvy ex tunc spojený s povinností vydat druhé straně vše, co bylo na základě takového neexistujícího právního vztahu nabyto (tedy včetně všech záloh apod.). Po návratu z dovolené zbude zákazníkovi síla nejvýše na stížnost podanou k cestovní kanceláři, co se týče náhrady za ztrátu prožitku z dovolené, tak tu už zásadně u soudu žádat nebude a to s ohledem na výši nahrazované částky, nejistotu sporu a možná jistý apriorní pocit, že soud bude stranit silnějším ve sporu a námitky ohledně švábů v koupelně bude považovat za malicherné.

Uvažování nad takovým postupem by mohlo v krajním případě vést až k tomu závěru, dle kterého by jednání fyzických osob vystupujících jménem cestovní kanceláře mohlo naplňovat znaky skutkové podstaty trestného činu podvodu, neboť uvedení v omyl a zejm. zamlčení podstatných skutečností (neinformování o nutnosti provést změny smlouvy) by na straně klienta kanceláře mohlo mít za následek vznik škody na majetku (zbytečné absolvování nekvalitní dovolené na základě cestovní smlouvy, od které by bylo možno odstoupit). Přestože se trestní právo nabízí k použití až po nenaplnění účelu ostatních právních odvětví, je na místě nad těmito souvislostmi rovněž uvažovat.

Pokud k porušení či změně cestovní smlouvy dojde skutečně až po zahájení zájezdu, je situace na straně klienta při řešení celé situace ještě zoufalejší a bezvýchodnější. Jak bylo uvedeno již výše, cestovní kancelář je v případě nutnosti změny po zahájení zájezdu povinna postupovat takovým způsobem, aby zájezd dospěl k řádnému konci. Všechna opatření musí být provedena bezplatně, a pokud jsou nabídnuty služby nižší kvality, musí být zákazníkovi doplacen rozdíl v ceně. Jedině za situace, kdy uvedená opatření není možno provést, příp. náhradní řešení zákazník odmítne, by měl být zájezd ukončen, nespokojenému zákazníkovi by měla být vrácena cena a v případě, že součástí zájezdu byla rovněž doprava, je zákazník oprávněn ji využít k návratu do místa odjezdu či místa jiného dle dohody. Málokdo se však bude proti takovému postupu bránit. Pokud zákazník absolvuje dlouhou cestu do cílové destinace, těžko bude mít chuť a vůli prosadit na úkor cestovní kanceláře ukončení zájezdu a vrácení zbytku uhrazené ceny. Cestovní kanceláře navíc mohou zákazníkova přání ovlivnit na první pohled lákavými kompenzacemi v podobě bezplatných výletů, uspořádaných večírků, umožnění využití nadstandardních služeb ubytovacího zařízení apod., o které třeba tento původně zájem ani neměl. Občanský zákoník navíc upravuje povinnost poskytnout případně náhradní ubytování a stravu. Nikde však již není řečeno, že náhradním ubytováním nemůže být právě ubytování, které je poskytováno na základě jednostranně změněné cestovní smlouvy. Málokdo je navíc známo přesné znění paragrafu 852k občanského zákoníku, což tak může dále vést k de facto jednostranným změnám cestovní smlouvy a manipulování se zákazníkem, což je však opět municí pro cestovní kanceláře, které tak mohou tvrdit, že došlo k pouhé oběma stranami odsouhlasené změně smlouvy (zákazník na změny přistoupil) a poskytovatel zájezdu se tak může vyvázat ze své odpovědnosti.

Pokud si kupující od prodávajícího obstará nefunkční věc, může tuto skutečnost řešit celou řadou právních institutů, neboť se většinou jedná o případy právně i fakticky čisté. Pokud se totiž stane v rámci cestovní smlouvy, je taková obrana většinou neúčinná, neboť přestože se jedná o synallagmatický právní vztah, základní zásada soukromoprávních vztahů – princip rovnosti, se příliš neuplatňuje, neboť jej z pozice síly pokrucuje právě cestovní kancelář svým jednostranným nakládáním s cestovní smlouvou.

Nabízí tak platný a účinný právní řád praktickou možnost bránit se po návratu ze zájezdu proti nedostatkům a porušování cestovní smlouvy?

Nový občanský zákoník výslovně obsahuje i úpravu tzv. náhrady škody za narušení dovolené. Zdá se

to být novinkou, která nemá ekvivalent v současné právní úpravě, neboť ta řeší zásadně hmotnou škodu a nikoliv tu imateriální. I v platném právním řádu však můžeme nalézt úpravu, o kterou lze tento nárok opřít. Jednak byla již v roce 1990 vydána směrnice Rady Evropských společenství ze dne č. 90/314/EHS, která právě cestovní smlouvu reguluje. Evropský soudní dvůr v rozsudku ze dne 12. března 2002 ve věci Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG, C-168/009 interpretoval ve směrnici obsažený pojem škoda tak, že tento zahrnuje rovněž újmu na nehmotných statcích (včetně psychické újmy) vyvolanou nesplněním či vadným plněním závazku. Uvedená směrnice sice byla do našeho právního řádu transformována ne úplně přesvědčivě, přesto je nutno ji vykládat eurokonformním způsobem, a to tak, že zákazníkovi vzniká při porušení povinností ze strany cestovní kanceláře právě i právo na náhradu za „ztrátu radosti z dovolené“.

Rovněž je možno použít obecnější právní úpravu - konkrétně ustanovení občanského zákoníku o ochraně osobnosti. Mám za to, že mimo zdraví, život a majetek by mělo právo chránit i další základní lidská práva typu soukromí, práva na odpočinek, rodinný život apod. (viz např. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31.1.2007, sp.zn. 30 Cdo 3577/2006 - *Různorodosti projevů jednotlivých stránek lidské osobnosti fyzické osoby odpovídá i značně široké spektrum možných neoprávněných zásahů proti některé z těchto složek osobnosti. Proto občanský zákoník právo na ochranu osobnosti fyzické osoby upravuje jako jednotné právo, jehož úkolem je v občanskoprávní oblasti zabezpečit respektování osobnosti fyzické osoby a její všestranný svobodný rozvoj. Jde o důležité rozvedení a konkretizaci článků 7, 8, 10, 11, 13 a 14 Listiny základních práv a svobod. Přitom v tomto jednotném rámci práva na ochranu osobnosti existují jednotlivá dílčí práva, která zabezpečují občanskoprávní ochranu jednotlivých hodnot (stránek) osobnosti fyzické osoby jako neoddělitelných součástí celkové fyzické a psychicko-morální integrity osobnosti. Součástí práva na ochranu osobnosti je i právo na soukromí a rodinný život, které v sobě obsahuje též právo na soužití s dalšími osobami - především pak s členy rodiny. Pokud dojde k porušení těchto práv, je možno žádat přiměřené zadostiučinění - omluvu příp. i finanční náhradu. Finanční náhradu pak lze vyčíslit např. v ceně či v určité části ceny zájezdu. Nárok na omluvu lze pak specifikovat jako povinnost kanceláře omluvit se veřejně a to např. prostřednictvím tisku - domnívám se, že dobré jméno je největší devizou osob podnikajících v segmentu těchto služeb.*

V návrhu nového občanského zákoníku schváleného v květnu 2011 vládou ve znění změn přijatých Legislativní radou vlády se zmíněná problematika nacházela v § 2515, dle kterého *při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel cestujícímu vedle škody na majetku také újmu za ztrátu radosti z dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen*. Uvedené právo nezaniká ani při případném odstoupení od smlouvy ze strany cestujícího.

Důvodová zpráva k nadepsanému ustanovení přináší krátké shrnutí potřebnosti takové zákonné úpravy: *Rovněž návrh ustanovení o náhradě škody přejímá ustanovení z platné právní úpravy. Navrhuje se však výslovně upravit právo cestujícího na náhradu újmy za ztrátu radosti z dovolené. Důvody jsou následující:*

Platná úprava vychází z pojetí, že škodou se rozumí majetková újma. Návrh nového občanského zákoníku vychází z téhož pojetí, avšak formuluje pravidlo, že právo na náhradu nemajetkové újmy náleží poškozenému, jen stanoví-li tak zákon výslovně. Toto pojetí sleduje koncepci, kterou ve stejné otázce zaujal německý občanský zákoník. Protože čl. 5 směrnice č.90/314/EHS zakládá podle rozhodnutí Evropského soudního dvora v zásadě i právo zákazníka na náhradu nemajetkové újmy v důsledku neplnění nebo vadného plnění služeb zahrnutých v zájezdu (věc C-168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG z 12. 3. 2002), neodpovídá dosavadní úprava této otázky v českém právu požadavku směrnice. Z toho důvodu návrh vychází z čl. 7:510 nizozemského občanského zákoníku, jakož i dalších úprav ve státech EU (srov. např. § 31e odst. 3 rakouského zákona na ochranu spotřebitelů nebo § 651f německého občanského zákoníku; výslovnou úpravu mají v daném směru např. také Belgie, Dánsko nebo Estonsko). V jiných státech EU (Itálie, Španělsko,

Maďarsko, Rumunsko, Velká Británie aj.) přiznává náhradu za ztrátu radosti z dovolené judikatura. Náhrada za ztrátu radosti z dovolené (loss of enjoyment of the holiday, Entgang von Urlaubsfreude) je tedy institut spojovaný ve státech EU se službami cestovního ruchu zcela běžně, což je vzhledem k účelu a smyslu čl. 5 směrnice č. 90/314/EHS také logické. Důvodem tohoto řešení je obvyklý účel zájezdu jako placené služby, kterou si cestující zajišťuje dostatečný odpočinek, zvláště jde-li o člověka, který se živí vlastní prací.

Bez výslovné úpravy v zákoně hledá judikatura v našem právním prostředí cestu k ochraně cestujícího s využitím § 11 a následujících platného občanského zákoníku o ochraně osobnosti (srov. např. rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 1, sp. zn. C 220/2006 z 30. 4. 2008). Aplikace těchto ustanovení však může vést široko nad rámec směrnice, neboť ochrana osobnosti se netýká jen smluvních stran, takže mlčení zákonného textu může pro pořadatele zájezdu vyvolat tvrdší následky, než k jakým povede výslovná úprava. Podle navrženého ustanovení má pro obstarání zájezdu platit zvláštní úprava, tudíž tato zvláštní úprava má mít před obecnou úpravou také přednost. Právo na náhradu za ztrátu radosti z dovolené vznikne ovšem jen v případě, že účelem zájezdu je skutečně dovolená a odpočinek cestujícího. Nikoli tedy v případech, kdy účelem zájezdu není rekreace, ale školení nebo účast na konferenci apod. V těchto případech nepřichází radost z dovolené v úvahu, a tudíž ani náhrada za její ztrátu.

V textu občanského zákoníku schváleného v listopadu 2011 Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR došlo ke změně textu, neboť dle § 2543 *při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.* Text je de facto totožný, pouze mediálně a obecně známý pojem „ztráty radosti z dovolené“ byl nahrazen „narušením dovolené“.

Jak vidno z výše uvedeného textu, nový občanský zákoník zavádí do právního řádu na první pohled nové instituty k ochraně práv zákazníků v rámci poskytování zájezdů na základě cestovních smluv. Tato úprava je určitě důležitá z pohledu informovanosti zákazníka a celkového přehledu o právním řádu, již dnes však tento nabízí možnosti ochrany práv, byť tyto nejsou aktuálně příliš využívány.

Mgr. Vojtěch Mihalík,
advokátní koncipient

e-mail: vo.mi@centrum.cz

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

Další články:

- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)

- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [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](#)