

28. 8. 2018

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

Nároky zákazníka z „nepovedené dovolené“

Cestovní kanceláře se doslova předhánějí v nabídce zájezdů do mnoha destinací a rozličných služeb, které k nim za příplatek poskytují. Ne vždy ale spotřebitel, který s cestovní kanceláří uzavře smlouvu, dostane opravdu to, co bylo ujednáno – je ubytován v horším pokoji, strava není kvalitní, absentuje slibovaný výhled na moře či zažívá mnohé další potenciální nepříjemnosti. Článek se zabývá otázkami, jak řešit situaci, kdy se dovolená tak úplně nepovedla, jaké nároky zákazníkovi v takovém případě náleží a jak se jich domoci.

Vada zájezdu

Za vady zájezdu lze považovat jakékoliv odlišnosti mezi tím, co bylo zákazníkem objednáno, a tím, co bylo ze strany cestovní kanceláře skutečně poskytnuto. Souhrn všeho, co bylo objednáno, je obsažen v potvrzení o zájezdu, které musí mít obligatorně písemnou formu a zákazník musí potvrzení vždy obdržet před samotným zájezdem.[1] Odlišnosti však nelze poměřovat pouze vůči jednotlivým ustanovením smlouvy – roli tu hrají i informace např. z katalogu či webových stránek (katalog obsahuje informaci, že u hotelu je písčité pláž, ve skutečnosti je v jeho blízkosti pouze pláž kamenitá). V neposlední řadě hrají svou roli i zvyklosti – určitý standard služeb lze očekávat dle počtu „hvězdiček“, kterými se hotel honosí.

Reklamacce

S vytýkáním vad (reklamací) je důležité začít co možná nejdříve, a to přímo na místě. Je vhodné informovat bez odkladu delegáta (či jiného pověřeného zaměstnance) a požadovat zjednání nápravy. V případě, že není zjednána náprava v přiměřené lhůtě, může zákazník zjednat nápravu sám a je oprávněn požadovat účelně vynaložené náklady (takovými náklady může být třeba i útrata za náhradní ubytování, stravování, internetové připojení).

Za situace, kdy nejsou nedostatky odstraněny anebo je ani nelze napravit, náleží zákazníkovi sleva z jím zaplacené ceny. Sleva by měla odpovídat rozsahu a trvání vady – při stanovení její výše lze orientačně vyjít z tzv. Frankfurtské tabulky slev, která upravuje nejčastější vady zájezdů a jejich odškodnění.[2]

Nedojde-li během zájezdu k nápravě vytknutých vad, může zákazník uplatnit reklamaci i po jeho konci, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce, která se počítá od konce zájezdu. Proto je vhodné požadovat od delegáta už během dovolené protokol o vytknutých vadách, který potvrdí svým podpisem. Dalším vhodným důkazním prostředkem, o který se lze opřít, jsou fotografie či videozáznam. Je však nutné si dát pozor na to, aby z případných snímků bylo zřetelné, že fotka pochází z předmětného místa (z detailního snímku plísň lze možná za asistence mykologa určit její druh, avšak jen stěží prokázat, že se nachází v koupelně hotelového pokoje).

Reklamaci je povinen poskytovatel vyřídit do 30 dnů od jejího podání. Zamítnutím reklamacce zákaznickovy nároky samozřejmě nezanikají – může se jich domoci soudní cestou.

Náhrada škody

Vedle nároku na slevu může zákazníkovi taktéž náležet náhrada škody – označována taktéž jako

„náhrada za ztrátu radosti z dovolené“. Zákazník je oprávněn požadovat náhradu škody na majetku (např. když vynaložil finanční prostředky za vízum), ale i nemajetkovou újmu, která mu byla způsobena. Újma bude vždy hodnocena individuálně dle konkrétních okolností – její výše bude nepochybně rozdílná v případě svatební cesty na Maledivy a v případě dvoudenního výletu s přáteli k Máchovu jezeru.

Náhrady škody se lze domáhat za situace, kdy byla dovolená narušena, zejména došlo-li ke zmaření zájezdu či podstatnému zkrácení. Uvedený způsob „narušení“ je pouze demonstrativní – může jít i o zcela jiné situace. Známý je případ Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co[3]. Soud v něm přiznal náhradu škody rodičům, kteří se po dobu trvání zájezdu museli starat o svou dceru, jež z důvodu špatně zpracovaných potravin podávaných organizátorem zájezdu onemocněla salmonelou.

Nedojde-li k dohodě mezi zákazníkem a poskytovatelem zájezdu, nelze se náhrady škody domáhat jinak než soudní cestou.

Závěr

Slovo „dovolená“ má každý člověk spojené s představami dobře stráveného času, relaxování a pohody. Zákonná úprava na to pamatuje a myslí i na takové situace, kdy tyto představy nejsou naplněny. Poskytuje taktéž řadu satisfakčních prostředků, kterými může zákazník alespoň částečně vyvážit své zklamání.

Je však nutné dbát o svá práva – reklamaci uplatnit co nejdříve, fotografovat přítomné vady. A při rozepřích je vhodné navštívit odborníka, který situaci vyhodnotí a eventuálně (ne)doporučí podání civilní žaloby k příslušnému soudu.

Je třeba také zmínit, že mnoho subjektů, které se pohybují na trhu se zájezdy, spoléhá na to, že se nespokojení zákazníci nechají, po negativně vyřízené reklamaci, odbýt a svůj nárok dále neuplatní. Pokud však zákazník přistoupí k vymáhání svého nároku soudní cestou, tyto subjekty, které jsou si mnohdy velmi dobře vědomy svého pochybení, se často v soudním sporu chovají pasivně a celá záležitost tak mnohdy končí úspěchem žalobce. Za této situace náleží vítězné straně sporu nejen soudní poplatek, ale i náhrada nákladů řízení.

Aleš Malach

e-mail: alesmalach@regec-advokat.cz

Adam Hussein

e-mail: adamhussein@regec-advokat.cz

[1] § 2525 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník.

[2] K dispozici >>> [zde](#).

[3] K dispozici >>> [zde](#) (anglicky).

Další články:

- [Smluvní autonomie vs. ochrana slabší strany v moderním kontraktačním právu](#)
- [Reklamace vad stavby](#)
- [Konec „severních ateliérů“? Nový stavební zákon otevírá dveře k rekolaudaci ubytovacích jednotek na plnohodnotné byty](#)
- [Oceňování nemovitosti a přiměřená náhrada při zrušení spoluvlastnictví](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 33.: Prevence střetu zájmů \(jednatel × společnost\)](#)
- [Úročení jistoty \(kauce\), kterou skládá podnájemce nájemci - II. díl](#)
- [Když obecní pozemky již nemusí být obecní - institut mimořádného vydržení v obecním právu](#)
- [Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky](#)
- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)