

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

Povinnost pořadatele zájezdu poskytnout pomoc v nesnázích

Zákonem č. [111/2018](#) Sb. byl s účinností od 1. 7. 2018 novelizován zákon č. [159/1999](#) Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a související zákony a dále také zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).



Uvedenou novelou došlo k uvedení právní úpravy poskytování cestovních služeb do souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302[1] (dále jen „směrnice 2015/2302“), která nahrazuje směrnicí Rady Evropských společenství 90/314/EHS (dále jen „směrnice 90/314/EHS“)[2]. Změna právní úpravy zájezdu v OZ se dotkla také institutu pomoci v nesnázích. Předmětem tohoto článku je srovnání institutu pomoci v nesnázích dle zákona č. [40/1964](#) Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ 1964“), OZ ve znění do 30. 6. 2018 a OZ v novelizovaném znění účinném od 1. 7. 2018.

Pomoc v nesnázích dle OZ 1964

Povinnost cestovní kanceláře pomoci zákazníkovi v nesnázích byla stanovena již v OZ 1964, a to v návaznosti na čl. 5 odst. 2 směrnice 90/314/EHS. Dle tohoto článku směrnice byly organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, povinni neprodleně poskytnout spotřebiteli pomoc v nesnázích, zjednodušeně řečeno v případech, kdy

- neplnění nebo nesprávné plnění zájezdu bylo přičitatelné třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné (např. zákazník byl někým napaden nebo okraden),
- nedostatky v plnění nebo nesprávném plnění zájezdu způsobila vyšší moc nebo událost, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat (např. živelná katastrofa, onemocnění zákazníka, apod.).[3]

Článek 5 odst. 2 směrnice 90/314/EHS našel svůj odraz v ustanovení § 852j OZ 1964. Dle ustanovení § 852k odst. 1 OZ 1964 byla cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc v případech uvedených v § 852j odst. 2 písm. b) a c) OZ 1964, tedy v případech, kdy určitou škodu způsobila třetí osoba, která nebyla spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo v případě neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Jakékoliv omezení povinnosti cestovní kanceláře poskytnout rychlou pomoc v nesnázích bylo vykládáno jako neplatné z důvodů dle ustanovení § 39 OZ 1964.[4]

Ačkoliv by bylo možno z jazykového výkladu ustanovení § 852k OZ 1964 dovodit, že povinnost poskytnout pomoc v nesnázích stíhala cestovní kancelář pouze v uvedených případech, nikoliv tedy v případech zaviněných zákazníkem (§ 852k odst. 1 ve spojení s § 852j odst. 2 písm. a) OZ 1964), objevovaly se v komentářové literatuře názory opačné, a to s odkazem na závěry soudní judikatury Soudního dvora EU. Dané ustanovení bylo třeba v souladu s judikaturou vykládat širěji. Rozhodné bylo tedy pouze to, že se zákazník objektivně v nesnázích nacházel, nikoliv příčiny těchto nesnází (např. ztráta letenky, lehkovážné počínání zákazníka, který se v neznámých místech ztratí, apod.).[5]

Povinností náležitě pomoci v nesnázích se částečně zabývala i soudní judikatura českých soudů, např. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 25. 9. 2012 sp. zn. 33 Cdo 4661/2010, týkající se případu rozsáhlého požáru v okolí místa zájezdu, kdy cestovní kancelář doporučila rodině s malým dítětem, aby se vrátili do hotelu a využili nabízených služeb, nebylo soudy shledáno jako poskytnutí rychlé pomoci v nastalých nesnázích ve smyslu ustanovení § 852k OZ 1964.

Pomoc v nesnázích dle OZ ve znění do 30. 6. 2018

Dle ustanovení § 2541 OZ ve znění účinném do 30. 6. 2018 platilo, že: „Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.“, a to bez dalšího omezení. Na splnění dané povinnosti neměla vliv skutečnost, zda byla tato povinnost ujednána výslovně ve smlouvě o zájezdu, popř. v potvrzení o zájezdu. Rovněž případné omezení povinnosti pomoci v nouzi bylo bezvýznamné, a to s odkazem na znění ustanovení § 1812 OZ a § 2549 OZ.[6] Dle ustanovení § 2549 OZ stále platí, že jsou neplatná ujednání ve smlouvě, která se odchyľují od ustanovení dílu OZ upravujícím zájezd v neprospěch zákazníka. Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější (§ 1812 odst. 1 OZ). K ujednáním odchyľujícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje (§ 1812 odst. 2 OZ).

Dále je třeba upozornit na povinnost pořadatele doručit zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, především jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce pořadatele a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu (§ 2529 odst. 2 písm. c) OZ).

Ve znění OZ účinném do 30. 6. 2018 nebylo výslovně řešeno, zda má pořadatel zájezdu právo na náhradu za vynaložené vícenáklady v souvislosti s poskytnutím pomoci v nesnázích zákazníkovi, jestliže tyto nesnáze zavinil sám zákazník. Povinnost zákazníka hradit v těchto případech vícenáklady vzniklé pořadateli v souvislosti s poskytnutím pomoci v nesnázích dovozovala komentářová literatura.[7]

Pomoc v nesnázích dle OZ ve znění od 1. 7. 2018

V návaznosti na směrnici 2015/2302, jak již výše uvedeno, byla s účinností od 1. 7. 2018 dotčena změnou právní úprava zájezdu v OZ včetně institutu právní pomoci v nesnázích. Je třeba uvést, že čl. 16 směrnice 2015/2302 je koncipován širěji než čl. 5 odst. 2 směrnice 90/314. Z čl. 16 směrnice 2015/2302 výslovně vyplývá, že je pořadatel povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v obtížích vždy, tzn., i v situacích, kdy není dána povinnost pořadatele k náhradě škody (čl. 13 odst. 7 směrnice 2015/2302).[8]

Dle ustanovení § 2528 odst. 2 OZ ve znění účinném od 1. 7. 2018 pořadatel v potvrzení o zájezdu rovněž sdělí, že odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a že má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. A dále také kontakt na místního zástupce pořadatele pro případ, že se zákazník ocitne v nesnázích (§ 2528 odst. 1 písm. j) OZ).

Uvedenou novelou došlo ke změně ustanovení týkajících se pomoci v nouzi, když nově je pomoc v nesnázích upravena v ustanovení § 2541 OZ. Ustanovení § 2541 OZ je koncipováno v souladu s čl. 16 směrnice. Dle ustanovení § 2541 OZ platí, že: „*Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci podle § 2539 odst. 2, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.*“ Ustanovení § 2541 odst. 2 OZ poté upřesňuje, že **zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.**

Ustanovení § 2539 odst. 2 OZ, na které je odkazováno v ustanovení § 2541 OZ, upravuje povinnosti pořadatele pro případ, kdy nelze v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou. V takovém případě je pořadatel povinen hradit náklady na nezbytné ubytování, a to pokud možno v rovnocenné kategorii, nejvýše na dobu tří noci na jednoho zákazníka (viz čl. 13 odst. 7 směrnice 2015/2302).[9]

Pro úplnost je třeba uvést, že výše zmíněné ustanovení § 2549 OZ bylo doplněno o nové ustanovení § 2549a OZ, dle kterého se nepřihlíží k ujednáním omezujícím nebo vylučujícím zvláštní práva stanovená k ochraně zákazníka. Toto platí i v případě, že se zákazník vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje. Nelze tedy vyloučit nebo omezit právo zákazníka na pomoc v nesnázích.

Závěr

S ohledem na výše uvedené lze uvedení právní úpravy zájezdu do souladu se směrnicí 2015/2302 uvítat. Rozšíření povinnosti pořadatele zájezdu poskytnout zákazníkovi neprodleně pomoc v nesnázích bez ohledu na to, z jakého důvodu daná situace nastala, reflektoval již OZ ve znění účinném do 30. 6. 2018. Výslovné zakotvení práva pořadatele na přiměřenou náhradu za poskytnutou pomoc v případech, které si zákazník zavinil sám, je však zakotvena v OZ až s účinností od 1. 7. 2018. Snaha o zvyšování ochrany spotřebitele v oblasti poskytování cestovních služeb nesmí být nástrojem zneužívajícím postavení spotřebitele na úkor pořadatele zájezdu, jako tomu bylo právě v případech neurčitěho výkladu náhrady nákladů vynaložených pořadatelem zájezdu při poskytnutí pomoci v nesnázích zaviněných zákazníkem.

JUDr. Josef Moravec,
advokát

Mgr. Erika Horníčková,
advokátní koncipient

[PPS advokáti s.r.o.](http://ppsadvokati.s.r.o.)

Velké náměstí 135/19
500 02 Hradec Králové

Tel.: +420 495 512 831-2
Fax: +420 495 512 838
e-mail: pps@ppsadvokati.cz

[1] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu o souborných 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.

[2] Směrnice Rady Evropských společenství 90/314/EHS ze dne 13. 6. 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

[3] Důvodová zpráva k zákonu č. 111/2018 (bod 41, § 2541). K dispozici >>> [zde](#).

KINDL, T., ŠÍMA A. In ŠVESTKA, J., DVOŘÁK, J., FIALA, J. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI (§ 2521-3081, relativní majetková práva 2. část). Wolters Kluwer ČR, 2014 (§ 2541). Dostupné z ASPI.

[4] SELUCKÁ, M. In ŠVESTKA, J., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník II, 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009 (§ 852k).

[5] ŠÍMA, A. In FIALA, J., KINDL, M. a kol. Občanský zákoník. Komentář II. díl. Wolters Kluwer ČR, 2009 (§ 852k). Dostupné z ASPI.

KINDL, T., ŠÍMA A. In ŠVESTKA, J., DVOŘÁK, J., FIALA, J. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI (§ 2521-3081, relativní majetková práva 2. část). Wolters Kluwer ČR, 2014 (§ 2541). Dostupné z ASPI.

Rozhodnutí Soudního dvora EU ve spojených věcech C-178/94, C-179/94, C-188 až 190/94 Dillenkofer a další vs. Německo.

[6] SELUCKÁ, M. in HULMÁK, M. a kol.: Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-3014). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 966, (§ 2541).

[7] SELUCKÁ, M. in HULMÁK, M. a kol.: Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-3014). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, (§ 2541).

[8] Důvodová zpráva k zákona č. 111/2018 (bod 41, § 2541). K dispozici >>> [zde](#).

[9] Stanoví-li však právní předpisy Evropské unie o právech cestujících, která se týkají příslušného dopravního prostředku, pro návrat delší časové období, uplatní se toto období. § 2539 odst. 3 OZ ve znění účinném od 1. 7. 2018 stanoví, že: „*Omezení výše nákladů podle odstavce 2 se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatelé sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.*“

Pořadatel se nemůže zprostit povinnosti podle odstavce 2 v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie (§ 2539 odst. 4 OZ).

© EPRAVO.CZ - Sbíрка 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](#)