

14. 9. 2017

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

Vady dovolené

V tomto článku se podíváme na problematiku „vad“ dovolené se zaměřením na nároky z toho vzniklé vyplývající z Frankfurtské tabulky a ITQ kodexu.



JUDR. DAVID PYTELA, MBA, LL.M.
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ

Mnoho lidí využívá ještě stále služeb a nabídek zájezdů cestovních kanceláří, jak do zahraničí, tak i po České republice. Je také pravdou, že mnoho klientů na dovolenou šetří již půl roku či rok dopředu, a proto také očekávají, že dostanou služby, které si objednali, zaplatili, a také jaké jim byli ze strany pořadatele zájezdu nabídnuty.

Na co mají klienti nárok v případě, že dovolená nedopadla tak, jak si představovali dle sjednané cestovní smlouvy, a jak si určit adekvátní výši slevy, na kterou mají klienti nárok v případě vad zájezdu?

Na to Vám stručně odpoví tento článek, který navíc vysvětlí pojmy Frankfurtská tabulka a ITQ kodex, které s touto problematikou v případě reklamace zájezdů a výši slev úzce souvisí.

S účinností nového občanského zákoníku máme od 1. 1. 2014 upraven institut zájezdu a uplatňování vad ze zájezdu, jakož i nově náhrady za ztrátu radosti z dovolené v části třetí pod názvem Relativní majetková práva, kdy problematika smluv ze zájezdu je upravena konkrétně v ust. § 2521 a násl.

V případě, že Váš zájezd trpí vadami je na prvním místě v zákoně upravena možnost požadovat **zjednání nápravy** u pořadatele, pokud se tak nestane, může si zjednat klient nápravu sám a pořadatel je povinen mu nahradit účelně vynaložené náklady, které klient vynaložil z vlastních zdrojů. Typicky jde o případy, kdy stravování je nekvalitní a klient si musí hradit stravu sám, následně může po pořadateli požadovat úhradu těchto nákladů.

Může také dojít na situaci, kdy pořadatel nebude schopen zajistit pokračování zájezdu jinak než službami nižší kvality (*např. ubytování ve 3 hvězdičkovém hotelu namísto 4 hvězdičkového, kdy pořadatel měl špatně zřízenou rezervaci potřebných pokojů a hotel je plně obsazen*). V těchto případech má klient nárok na zaplacení rozdílu v ceně mezi poskytnutou a smluvenou jakostí služeb.

Další možností je žádat **náhradu za ztrátu radosti z dovolené** výslovně uvedenou v ust. § 2543 občanského zákoníku. Tyto nároky je nutno posuzovat velice obezřetně v každém jednotlivém případě zvlášť. Zde je třeba posoudit právě **subjektivní okolnosti** případu, jaký význam či účel

zájezd pro klienta měl, neboť je rozdíl, zda jde o klienta, který celý život šetřil na exotickou dovolenou, nebo jde o klienta, který jezdí ročně na několik zahraničních dovolených či jde o líbánky novomanželů.

Posledním a nejčastěji využívaným typem nároku z vad zájezdu je **právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu**. V těchto případech na rozdíl od shora uvedeného nároku na náhradu za ztrátu radosti z dovolené je třeba okolnosti posuzovat **z objektivního hlediska**, a dále také z hlediska závažnosti, neboť pořadatelem poskytnutá sleva by měla být přiměřená rozsahu a trvání vady.

Pro hodnocení a stanovení výše slevy slouží, jak klientům, tak pořadatelům zájezdů v dnešní době právě již zmiňovaná Frankfurtská tabulka a ITQ kodex.

Frankfurtská tabulka slouží klientům jakožto vodítko pro určení možné výše slevy v případě vady zájezdu uplatňované u pořadatele, případně následně u soudu. Nejde o nikterak závazné tabulky, ale spíše o doporučující, návodné, ke kterým i české soudy při své rozhodovací činnosti přihlížejí, přestože jde o předpis pocházející z Německa z roku 1985.

Je tomu tak z toho důvodu, že na území Evropské Unie nebyl doposud přijat žádný jednotný dokument v oblasti cestovního ruchu, který by upravoval kvalitu služeb a odpovídající náhrady.

Tabulky obsahují vypočtené nejběžnější nedostatky a vady zájezdů, k nimž jsou přiřazeny procentuální sazby slev z ceny zájezdu. Dle vytykané vady se tabulky dělí do čtyř částí: ubytování, stravování, doprava a ostatní vady, kdy do poslední z částí řadíme vady typu špinavá pláž, chybějící či špinavý bazén či chybějící další slíbené služby a vybavenost.

Příkladem z části ubytování může být např. velice často stávající se poskytnutí ubytování v hotelu horší kvality než bylo ujednáno, v takovémto případě náleží zákazníkovi sleva v rozmezí 10 - 25 % z ceny zájezdu v návaznosti na vzdálenost.

ITQ kodex je zkratka slovního spojení International Travel Quality, kdy v tomto případě jde vlastně o pojistný produkt pro pořadatele zájezdu - tzv. Profesionální pojištění odpovědnosti. Tento kodex poté slouží stejně jako Frankfurtská tabulka jako podpůrné vodítko pro výpočet výše slevy uplatňované vůči pořadateli. Pořadatelé zájezdu na tento ITQ kodex často sami odkazují ve svých obchodních podmínkách či reklamačním řádu, aby bylo pro klienty zřejmé, z čeho bude pořadatel, v případě uplatnění vad klienty, vycházet.

Příkladem je třeba Pražská CK Greece Tours, která na našem trhu působí již od roku 1990, a právě odkazuje na použití ITQ kodexu za současného stanovení podmínky, uplatnění vady přímo na místě u delegáta CK a podpory svého oznámení hodnověrnými důkazy v podobě fotodokumentace či potvrzením hotelu aj.

Rozdíl mezi Frankfurtskou tabulkou a ITQ kodexem je nepatrný, lze jej nalézt pouze u výše procentuální slevy z ceny zájezdu u některých vybraných vad.

Nejdůležitější v případech, že Váš zájezd trpí vadami, je nezapomenout uplatnit tyto vady bezodkladně (u delegáta, na místě - v hotelu atd.), nejpozději je třeba však vady vytknout **do 1 měsíce od skončení zájezdu u pořadatele**.

Je třeba si tedy dát pozor na lhůtu pro uplatnění vad zájezdu, neboť ta je nově zkrácena na jeden měsíc oproti původním třem měsícům.

JUDr. David Pytela, MBA, LL.M.,
advokát

[JUDr. David Pytela, MBA, LL.M. advokátní kancelář](#)

Palackého 75/21
779 00 Olomouc

Tel.: +420 607 600 442
e-mail: info@akpytela.cz

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

Další články:

- [Posouzení shody dle AI Act - zkušenosti z praxe](#)
- [Začínají soudy zohledňovat náklady podnikatelů při plnění právních povinností v oblasti e-commerce?](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 35: Ručení za dluhy z podnikání u OSVČ a s.r.o.](#)
- [Bezpilotní systémy vlastní konstrukce v kategorii Specific: regulatorní požadavky a praktické aspekty](#)
- [Nefungující rozsah péče o dítě. Cesta přes využití terapie a dalších opatření podle ustanovení § 503 zákona o zvláštních řízeních soudních](#)
- [De iure traktor, de facto nákladní vozidlo, už ne tolik výhodná dualita](#)
- [Digitální důkazy z webu v soudním řízení: jak doložit, co bylo online zveřejněno?](#)
- [Pokuta 32 mil. EUR pro Dacia/Renault - evropské soutěžní úřady tvrdě došlapují na no-poaching. Měla by Vaše společnost být na pozoru?](#)
- [Rozdělení společného jmění manželů v případech výdělečné činnosti pouze jednoho z manželů](#)
- [Oběť znásilnění má nárok na peněžitou satisfakci](#)
- [Digitalizace AML povinností: jak technologie mění plnění povinností pro tisíce povinných osob](#)