

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

Vyčíslení slevy z ceny v případě vad zájezdu a praxe

S blížící se letní sezónou se stává opět aktuální problematika vyčíslení výše slevy z ceny v případě vad zájezdu. Základní zákonná východiska vyčíslení výše slevy z ceny jsou zachycena v zákoně č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“). Dále je nezbytné brát v potaz ujednání smluvních stran smlouvy o zájezdu a v neposlední řadě soudní rozhodnutí, potažmo rozhodovací praxi České obchodní inspekce. Tento krátký příspěvek si klade za cíl přiblížit vyčíslení slevy z ceny v praxi, pokud zakoupený zájezd vykazuje vady.



Nárok na slevu zákazníka v případě vady zájezdu je upraven v ustanovení § 2540 ObčZ, kde je stanoveno - „*Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.[...]*“. Vedle toho, že zákazníkovi bezprostředně v destinaci svědčí právo na nápravu vadně poskytovaného plnění zájezdu, příp. právo na repatriaci, taktéž zákazníkovi svědčí právo na náhradu škody a právo na pomoc v nesnázích. V praxi však zákazníci nejčastěji uplatňují právě slevu z ceny.[1]

Nejednoznačné pojmy

Co se pojmů „sleva z ceny“ a „výše přiměřená rozsahu a trvání vady“ týče, ObčZ v tomto ohledu vykazuje při interpretaci (příp. aplikaci) dotčeného ustanovení určité nejasnosti, a to ve vztahu k:

- (i) **slevě z ceny** - ustanovení § 2540 ObčZ nikterak nestanoví, zda se má jednat o slevu z celkové ceny zájezdu, slevu z ceny zájezdu bez fakultativních služeb (jako např. pojištění) či slevu z ceny konkrétní vadné služby (jako např. ubytování). Z objektivního hlediska by se jevilo jako spravedlivé brát v potaz pouze aplikaci slevy na cenu vadné konkrétní služby. Pokud totiž např. doprava nevykazuje vady a zákazníci shledají vady pouze na ubytování (např. v hotelu není v provozu v katalogu nabízené fitness centrum), dávalo by smysl slevu aplikovat pouze na cenu ubytování. Smlouvy o zájezdu zásadně obsahují jednotlivé položky celkové ceny[2] zájezdu, pro zákazníka je pak zcela transparentní, na jakou cenu byla sleva uplatněna. Zajisté nebylo při koncepci ustanovení § 2540 ObčZ intencí zákonodárce neúměrně zvýhodňovat spotřebitele na úkor pořadatelů zájezdů.
- (ii) **výši přiměřené rozsahu a trvání vady** - uvedená specifikace měřítko pro určení výše slevy z ceny činí v praxi velké potíže[3]. Zásadní je v tomto ohledu dokazování, kde mohou zpravidla nastat dva scénáře. V prvním případě sepíše zákazník přímo v destinaci s delegátem protokol, do kterého popíše vadu zájezdu a delegát se relevantně k vadě vyjádří. V druhém případě zákazník až po návratu ze zájezdu reklamuje vadu (i bez předložení) důkazů a očekává,

že pořadatel bez dalšího přijme jeho potvrzení stran existence vady, rozsahu vady a trvání vady

Praxe - kompenzační systém pořadatelů zájezdů

S přihlédnutím k výše nastíněným nejasnostem stran vyčíslení výše ceny je zcela logické, že pořadatelé implementovali určité kompenzační (tabulkové) systémy pro jednotné určení výše slevy z ceny. Zásadně tedy pořadatelé již ve smlouvě o zájezdu, resp. všeobecných obchodních podmínkách či reklamačních podmínkách, jež jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a s jejichž obsahem zákazníci podpisem smlouvy o zájezdu vyslovují souhlas, zákazníkům stanoví ustálená kritéria pro vyčíslení slevy zájezdu (nejčastěji formou procentuálního vyjádření ve vztahu ke konkrétní vadě zájezdu). Zákazníci při podpisu smlouvy o zájezdu většinou nevěnují ustanovení o vyčíslení slevy ceny pozornost a tato ustanovení začínají „studovat“ až v případě jejich nespokojenosti s plněním smlouvy o zájezdu. Následně pak zákazníci nesouhlasí s vyčíslením slevy z ceny určené pořadatelem a někteří zjistí, že existuje tzv. frankfurtská tabulka, která má vyčíslení škody nastavené jinak, než dotčený pořadatel. Zákazníci pak mají dva nástroje, jak proti vyčíslení slevy z ceny brojit, a to mimosoudní cestou před ČOI v souladu s ustanovením § 14 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoOS**“), nebo cestou žaloby k soudu.

Co se řízení před ČOI týče, pokud pořadatel v případném mimosoudním řešení sporu odkáže na svůj kompenzační systém, ČOI většinou tento systém přijme, a to bez hlubšího posuzování problematiky právního aspektu a aplikace kompenzačního systému pořadatele a relevance frankfurtských tabulek (i když tyto jsou zveřejněny na webových stránkách ČOI).

Co se řízení před soudem týče, právní zástupci zákazníků pro vyloučení kompenzačního systému pořadatele často argumentují existencí již zmíněných frankfurtských tabulek, překvapivostí klauzule o kompenzačním systému ve všeobecných obchodních podmínkách pořadatele ve smyslu § 1753 ObčZ či všeobecným argumentem ochrany spotřebitele. Co se překvapivosti klauzule týče, soudy by v tomto ohledu měly aplikovat měřítko průměrného spotřebitele, a pokud zákazník podepíše smlouvu o zájezdu, jejíž součástí je i výslovné popsání kompenzačního systému, nemůže následně namítat nepředvídatelnost a překvapivost. V neposlední řadě, jako zásadní argument pro nemožnost aplikace frankfurtských tabulek při stanovení výše slevy z ceny soudním rozhodnutím mluví hned dva argumenty: (i) frankfurtské tabulky jsou metodikou platnou v Německém právním řádu a (ii) existence dvoustranného ujednání smluvních stran smlouvy o zájezdu o kompenzačním systému stvrzeného podpisem smlouvy o zájezdu. Samotné frankfurtské tabulky byly v rozhodovací praxi českých soudů zmíněny pouze jednou, a to v rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 28. 4. 2016, č.j. 33 Cdo 747/2015-111, kdy soud konstatoval: **„Při posuzování důvodnosti nároku, eventuálně jeho výše, může být vodítkem tzv. frankfurtská tabulka slev, kterou již v roce 1985 vydala 24. komora Zemského soudu ve Frankfurtu. Označuje nečastější nedostatky při plnění závazků vyplývajících z cestovní smlouvy a má pouze orientační charakter při přiznávání slev ze zájezdu. Je použitelná zejména v situaci, kdy se cestovní kancelář se zákazníkem, který uplatnil nároky vyplývající z porušení cestovní smlouvy, vyrovnává mimosoudně“**. Z citované části daného rozhodnutí je zjevný charakter frankfurtských tabulek, kdy tyto mohou být použitelné zejména při mimosoudním vyrovnání a jsou orientační. Pokud má tedy pořadatel implementován kompenzační systém, s nímž byl zákazník při podpisu smlouvy o zájezdu srozuměn, nelze se zásadně odvolávat na frankfurtské tabulky.

Závěr

Lze tedy dospět k závěru, že vyčíslení slevy z ceny v případě vady zájezdu není zatím v praxi pevně ustáleno, jistým východiskem je implementace kompenzačního systému pořadateli zájezdů.

Vzhledem k tomu, že každý pořadatel může mít odlišný systém kompenzace, naskytuje se v tomto ohledu otázka, zda by nebylo vhodné vytvořit metodiku k vyčíslení slevy z ceny uznávanou kapacitou, např. Nejvyšším soudem (jako je tomu např. v případě metodiky k náhradě nemajetkové újmy na zdraví).

JUDr. Nikola Horká,
advokátní koncipientka

[KŠD LEGAL advokátní kancelář s.r.o.](#)

CITY TOWER
Hvězdova 1716/2b
140 00 Praha 4

Tel.: +420 221 412 611
Fax: +420 222 254 030
e-mail: ksd.law@ksd.cz



[1] Vzhledem k omezenému rozsahu tohoto příspěvku není aspirací autorky rozebírat vznik nároku na slevu z ceny či jakékoliv jiné plnění z vadného plnění dle smlouvy o zájezdu nebo uplatňování daných nároků zákazníka u pořadatele; ani otázka, co je vlastně vadou zájezdu, není v tomto článku zodpovídána.

[2] I když cestovní kanceláře mají zákonnou povinnost ve smlouvě o zájezdu uvádět celkovou konečnou cenu zájezdu v souladu s ustanovením §13a zákona č. 526/1990 sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

[3] Důvod uvedené vágnosti je však zcela logický, vady zájezdu jsou vždy specifické (a subjektivní) ve vztahu ke každému zájezdu a ve vztahu ke každému zákazníkovi.

© EPRAVO.CZ - Sbírka 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](#)