



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ireny Saralievové a soudců JUDr. Michala Fridricha a JUDr. Ivany Placek v právní věci žalobkyně: **Marie T.**, nar. xxx, bytem xxx, xxx, zast. JUDr. Ing. Pavlem Fabianem, advokátem, se sídlem Marešova 304/12, Brno, proti žalovanému: **Čedok a.s.**, identifikační číslo 60192755, se sídlem Na Příkopě 18/857, Praha 1, zast. JUDr. Lubomírem Kadaněm, advokátem, se sídlem Vinohradská 10, Praha 2, **o zaplacení 25.935 Kč**, k odvolání žalovaného proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 12.01.2016 č. j. 41C 167/2014-88

t a k t o :

- I. Rozsudek soudu I. stupně se ve vyhovujícím výroku o věci samé **mění** tak, že se žaloba o zaplacení 12.967,50 Kč **zamítá**.
- II. Žalovanému se nepřiznává náhrada nákladů řízení před soudy obou stupňů.

III. Žalobkyně je povinna zaplatit České republice prostřednictvím Obvodního soudu pro Prahu I náhradu nákladů řízení ve výši 4.417 Kč do tří dnů od právní moci rozsudku.

O d ů v o d n ě n í

Napadeným rozsudkem uznal soud I. stupně žalovaného povinným zaplatit žalobkyni částku 12.967,50 Kč, ohledně částky 12.967,50 Kč žalobu zamítl a rozhodl, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení a každý z nich je povinen zaplatit státu na účet Obvodního soudu pro Prahu I náhradu nákladů řízení na svědečném ve výši 2.208,42 Kč. Žalobkyně se na žalovaném domáhala zaplacení částky 25.935Kč z titulu náhrady újmy za narušení dovolené s poukazem na to, že v průběhu zájezdu, zajišťovaného podle uzavřené smlouvy žalovaným v termínu od 31.07.2014 do 07.08.2014 v destinaci Egypt, Marsa Alam, v hotelu xxx se vyskytla řada vad (opadávající omítka, ucpaný bidet, hřebíky trčící z postele, špinavá voda v bazénu, hmyz a ještěrky v pokoji, výpadek elektřiny). Žalovaný nárok neuznal s poukazem na to, že včas uplatněné vady byly odstraněny a ostatní vady žalobkyně uplatnila až při odjezdu z hotelu. Na možnost výskytu hmyzů, hlodavců či ještěrek a výpadku elektrické energie v Egyptě byla předem žalovaným upozorněna.

Soud I. stupně zjistil, že žalobkyně jako zákazník uzavřela dne 24.07.2014 se žalovanou cestovní kancelář smlouvu o zájezdu č. xxx, kterého se účastnil též manžel žalobkyně František T. a její 4 nezletilí vnuci. Žalobkyní uhrazená cena zájezdu činila celkem 86.450 Kč, ubytování bylo dohodnuto v Egyptě, Marsa Alam, hotel xxx, kategorie 4 albatrosy, konání zájezdu 31.07.2014 - 07.08.2014, typ pokoje 1/2+1 hotel, standard (dodatek ke smlouvě č. 2, faktura xxx). Žalobkyně vytkla v reklamačním protokolu (formuláři žalované) uvedenému zájezdu následující vady: ucpaný bidet, opadávající omítka, trčící hřebíky z postelí, rozbité dveře u skříně, hlučná klimatizace, výpadek elektrického proudu, obtěžování hmyzem a ještěrkami (netěsnost pode dveřmi), použité ručníky byly složeny jako čisté, špinavá voda v bazénu. Dále uvedla, že žádali ihned výměnu pokoje, ale nebylo to možné z důvodu obsazenosti hotelu. Do protokolu vepsal 07.08.2014 delegát žalovaného, že si klienti stěžovali na pokoje, chtěli výměnu, ale nebyly volné pokoje, poté mu klienti říkali, že jsou spokojeni, nemají problémy a koupili výlety (viz též vyjádření delegáta žalovaného v emailu ze dne 19.09.2014).

Z výpovědi svědka Františka T. bylo zjištěno, že hotel xxx jim byl doporučen žalovaným jako výborný. Již při příjezdu do hotelu osobně na recepci reklamoval pokoj, byl u toho delegát, který to tlumočil, ale nebyl volný jiný pokoj. V rámci pobytu bylo více reklamací, které řešili přímo na recepci nebo kontaktovali delegáta. Byly to výpadky elektrické energie, hřebíky z postele, ucpaný bidet, který nebyl opraven řádně a po opravě nebyl funkční, WC nenatékalo, hřebíky se po zatlučení znovu uvolňovaly. Celkový dojem z ubytování byl špatný, ve venkovním bazénu byly sinice, v pokoji žalobkyně byla hlučná klimatizace. V předsíni před pokoji byla plíseň do $\frac{3}{4}$ metru, v pokoji byly ještěrky, lezly po stropech, elektřina vypadla několikrát. Na výlety jeli po dvou dnech kvůli vnoučatům, která tam už nechtěla být. Svědek vše řešil ústně s delegátem, chtěl po něm, aby sepsali reklamaci, ale delegát pořád neměl čas, pak přislíbil sepsání reklamačního protokolu na letišti. O těchto problémech se bavil svědek s manželkou s mnoha lidmi, včetně svědků Z., kteří tam také bydleli. Z výpovědi svědkyně Ivety Z. bylo zjištěno, že byla s manželem ubytována v témže hotelu v téže době, kdy se konal shora uvedený zájezd. Byl to nejhorší hotel, ve kterém kdy s manželem v Egyptě bydlela, v jídelně nefungovala klimatizace, bylo tam špinavé nádobí, špinavá, zelená a kalná byla voda ve venkovním bazénu. Během dovolené se jim žalobkyně svěřila, ukazovala jim foto špinavého přehozu na pokoji. Manžel žalobkyně žádal opravy, hovořil o tom, že mají rozbitou toaletu, řešil to na recepci a opakovaně s delegátem, T. žádali výměnu pokoje. Bylo tam více nespokojených lidí. Svědek Petr Z. potvrdil, že se účastnil zájezdu ve shodném hotelu a zčásti shodné době jako T. V Egyptě byli s manželkou již pětkrát a nebylo to takové, jak jsou zvyklí, neodpovídalo to příslibu před zájezdem. V jídelně nefungovala po celou dobu klimatizace, na stolech bylo špinavé nádobí. Pan T. si jim stěžoval, že mají ve stěně díru, že jim odpadá omítka, z postele trčí hřebíky, říkal, že si stěžoval delegátovi, který ho však odmítl, že nemá formuláře k sepsání stížnosti. Svědek potvrdil, že v bazénu byla špinavá voda, plavaly v něm sinice, a že byly časté výpadky elektřiny během ubytování. Svědek ani jeho manželka vady nereklamovali, neboť si tím nechtěli znepríjemnit dovolenou ani se tím následně dále zabývat (viz též čestné prohlášení svědkyně Ivety Z. ze dne 02.02.2015).

Z katalogu žalovaného Egypt Pobyty a Poznávání 2013/2014, strana xxx, bylo zjištěno, že hotel xxx, kategorie 4 albatros, v destinaci Marsa Alam, je definován jako velice pěkný a rozlehlý hotelový komplex s příjemnou atmosférou a kvalitními službami, který patří k nejlepším hotelům v této oblasti a uspokojí i náročnější klienty, uprostřed komplexu se rozprostírá bazén (viz též obrázek), hotel je inzerován jako vhodný pro rodiny s dětmi, což plyne i z dalších specifikací uvedených u tohoto hotelu. V informacích - dalších podmínkách poskytování služeb na straně xxx katalogu žalovaný uvádí, že někdy může docházet k výpadkům elektřiny a s tím souvisejícím výpadkům

dodávky vody a klimatizace, jako neovlivnitelná skutečnost je konstatován výskyt drobného hmyzu a hlodavců v některých objektech, dále je zde upozornění na to, že v nevětraných prostorách, jako jsou koupelny, může dojít vlivem zvýšené vlhkosti k výskytu plísně a to i přesto, že je koupelna pravidelně ošetřena. Žalobkyně vyzvala žalovaného k úhradě žalobou uplatněného plnění prostřednictvím svého právního zástupce výzvou ze dne 10.10.2014, s vyjádřením nespokojenosti se zájezdem se žalobkyně s manželem obrátili na žalovaného též dopisem ze dne 14.08.2014, k němuž připojili reklamační protokol. Žalovaný nároky žalobkyně odmítl dopisem ze dne 02.09.2014, v němž uvedl, že bylo potvrzeno, že žalobkyně po příjezdu žádala výměnu pokoje, které nebylo s ohledem na plnou obsazenost hotelu vyhověno, nedostatky však byly odstraněny postupně.

Soud I. stupně dále konstatoval, že na fotografiích předložených žalovaným je zachyceno vnitřní vybavení ubytovacího zařízení, které nelze blíže ztotožnit, včetně doby pořízení fotografií. Totéž konstatoval o fotografiích, předložených žalobkyní a zachycujících detaily: trčící hřebík, omítka ve špatném stavu, dveřní těsnění, avšak skutečnost, že byly pořízeny v předmětném ubytování žalobkyně, považoval za prokázanou z výpovědi svědka Františka T. K dalším provedeným důkazům uvedl, že jimi nebylo zjištěno nic rozhodného pro posouzení věci po skutkové či právní stránce. Ostatní účastníky označené důkazy pro nadbytečnost s ohledem na zásadu hospodárnosti řízení neprováděl, neboť na základě již učiněných skutkových zjištění je skutkový stav spolehlivě prokázán.

Na základě popsaného skutkového stavu dospěl soud I. stupně k závěru, že žalobkyni vznikl ve smyslu § 2543 odst. 1 o. z. nárok na náhradu újmy za narušení dovolené ve výši poloviny žalobou uplatněného nároku (v částce 12.967,50 Kč, odpovídající 15 % ceny zájezdu), která je přiměřená zjištěnému rozsahu vad zájezdu a tomu odpovídajícímu narušení požitku z dovolené žalobkyně, jejího manžela a jejich vnoučat. Aktivní věcná legitimace žalobkyně k podané žalobě vyplývá z § 2543 odst. 1 o. z., podle něhož je k podání žaloby aktivně věcně legitimován zákazník, tedy osoba, která smlouvu o zájezdu uzavřela, v daném případě žalobkyně. Vady zájezdu ve smyslu § 2537 odst. 1 o. z., které ve svém důsledku narušily požitek účastníků předmětného zájezdu, spočívaly v trčících hřebících z lůžek, vadách bidetu a klosetu, opakovaných výpadcích elektrické energie, nečisté vodě ve venkovním bazénu hotelu a v nedostatečných hygienických podmínkách na pokoji, spočívajících v opadávající omítce a v lezoucím hmyzu, u něhož však lze přihlídnout k námitce žalovaného ve vztahu k dané destinaci. Ohledně zmíněných zdravotních obtíží (onemocnění úplavicí) žalobkyně netvrdila, že by zdrojem nákazy byly služby poskytované žalovaným, resp. jeho subdodavatelem. Existenci popsaných vad shledal soud I. stupně prokázanou popsanými

svědeckými výpověďmi, o jejichž věrohodnosti neměl důvod pochybovat a na jejichž základě dovedl nepravdivost vyjádření delegáta žalovaného o spokojenosti žalobkyně a jejího manžela s ubytováním po první ústní stížnosti. Konstatoval, že uplatnění práv z odpovědnosti za vady zájezdu ve smyslu požadavku na poskytnutí slevy z ceny zájezdu podle § 2540 o. z. není podmínkou pro přiznání náhrady ve smyslu § 2543 o. z. Ustanovení v obchodních podmínkách, jichž se žalovaný dovolává, jej nemůže s ohledem na § 2549 zprostit odpovědnosti, nadto tato upozornění nejsou uvedena u daného konkrétního ubytovacího zařízení a dané destinace, nýbrž je odkazováno na „některé objekty“ a na to, že k výpadkům elektřiny může docházet „někdy“. Žalovaný se zavázal k poskytnutí služeb určité očekávané kvality a úrovně, za jejichž poskytnutí žalobkyně zaplatila dohodnutou cenu. Žalobkyně oprávněně očekávala s přihlédnutím k popisu kvality ubytování v předmětném hotelu v katalogu žalovaného poskytnutí služeb vysoké kvality. Předmětný hotel byl žalovaným definován 4 albatrosy, což v zákazníkovi evokuje srovnání s obvyklým hodnocením kategorií hotelu 4 hvězdiček, tedy hotelu s vyšším standardem ubytovacích a stravovacích služeb. Současně byl tento hotel popsán žalovanou v jejím katalogu jako hotel vhodný pro rodiny s dětmi a jako hotel, který uspokojí i náročnější klienty a patří k nejlepším v dané oblasti. Žalobkyně prokázala, že ubytovací služby, k jejichž poskytnutí se žalovaný zavázal ve smlouvě o zájezdu ve smyslu § 2521 a násl. o. z., nebyly poskytnuty v plném rozsahu ve sjednané a řádné kvalitě, jakož i to, že předmětné vady ubytování reklamovala bez zbytečného odkladu ve smyslu § 2540 o. z. Výroky o náhradě nákladů řízení mezi účastníky odůvodnil soud I. stupně s odkazem na § 142 odst. 2 a § 148 o. s. ř. shodným procesním úspěchem účastníků.

Proti vyhovujícímu výroku rozsudku a souvisejícím výrokům o náhradě nákladů řízení se žalovaný včas odvolal s odkazem na § 205 odst. 2 písm. b), d) a g) o. s. ř. Namítl, že žalobu podala pouze žalobkyně a nikoliv ostatní účastníci zájezdu, kteří jsou ve smyslu § 4 zák. č. 159/99 Sb. také zákazníci, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena. Žalobkyně tak pro sebe uplatnila zaplacení částky, přesahující její osobě odpovídající cenu zájezdu. Soudu I. stupně vytkl, že svá zjištění čerpal výhradně z tvrzení žalobkyně a svědectví jí navržených osob, o jejichž věrohodnosti lze pochybovat, neboť manžel žalobkyně na zájem na výsledku řízení a manželé Z. byli na svou výpověď předem připraveni, v pokoji žalobkyně nebyli a sami žádné vady nevytkli. K vyjádření delegáta žalovaného zaujal soud I. stupně apriorní postoj, že jde o nevěrohodný důkaz a nekonfrontoval svědecké výpovědi s písemným vyjádřením žalobkyně a jejího manžela, že se závady postupně odstraňovaly a s nezávislými recenzemi hotelu různých lidí na internetu. Žalobkyně v průběhu zájezdu vytýkala drobné vady, které byly neprodleně odstraněny (padající omítka, ucpaný bidet), případně nebyly odstraněny proto, že je včas nevytkla (trčící hřebíky z postele) a jiné vady (špinavá voda v bazénu) nebyly prokázány. Výskyt hmyzu a výpadky

dodávek elektrické energie nejsou vadou ve smyslu § 2537 odst. 1 o. z., neboť na tyto skutečnosti žalovaný žalobkyni upozornil v rámci své informační povinnosti. Konečně žalovaný namítl, že žalobkyni nevznikl nárok podle § 2543 odst. 1 o. z., neboť nedošlo ke zmaření ani k podstatnému zkrácení zájezdu ani k jiné mimořádné události, která by mohla narušit dovolenou s kvalifikovanou intenzitou. Žalobkyní vytýkané vady měl soud případně posoudit z titulu nároku na přiměřenou slevu z vadného plnění, který ve smyslu § 1925 o. z. vylučuje uplatnění nároku z jiného důvodu. Odvolatel navrhl, aby odvolací soud napadené výroky rozsudku soudu I. stupně zrušil a věc mu vrátil k dalšímu řízení.

Žalobkyně navrhla potvrzení napadených výroků rozsudku. K odvolacím námitkám uvedla s poukazem na koncentraci řízení, že žalovaný řízení před soudem I. stupně netvrdil postavení jiných osob jako zákazníků a jde tak o nově tvrzenou skutečnost. O aktivní věcné legitimaci žalobkyně, která zaplatila celou cenu zájezdu ve výši 86.450 Kč, však není pochyb. Soud I. stupně provedl důkazy, navržené oběma stranami a zhodnotil je podle vlastní úvahy podle zásady volného hodnocení důkazů. Náhradu újmy za narušení dovolené ve smyslu § 2543 odst. 2 o. z. nelze dávat do souvislosti s vadami zájezdu, neboť se jedná o odlišné právní skutečnosti.

Žalovaný podle obsahu odvolání uplatnil odvolací důvody ve smyslu § 205 odst. 2 písm. e) a g) o. s. ř. (odvolací důvod, vymezený § 205 odst. 2 písm. b/ o. s. ř., se týká pomínutých skutečností nebo důkazů ve vazbě na koncentraci řízení a nesouvisí s hodnocením provedených důkazů soudem). Odvolací soud proto z podnětu jeho odvolání přezkoumal vyhovující výrok rozsudku soudu I. stupně a výroky související a odvolání shledal opodstatněným.

Žalobkyně je ve věci aktivně legitimována, neboť byla v postavení zákaznice ve smyslu § 2543 odst. 1 o. z. a § 4 zák. č. 159/99 Sb. (zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena). Okolnost, zda s ohledem na cenu zájezdu, kterého se účastnily i jiné osoby, uplatnila přiměřený nárok, může mít význam až v rámci posuzování výše nároku. Obecně lze říci, že nárok na slevu z ceny zájezdu podle § 2540 o. z. (který však žalobkyně neuplatnila) může v rámci smluvního vztahu v celém rozsahu uplatnit ten, kdo s pořadatelem uzavřel smlouvu o zájezdu, nárok na náhradu újmy podle § 2543 odst. 1 o. z. je však osobního charakteru a proto jej musí uplatnit každý jednotlivý zákazník (tedy i třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena) sám. Uvedená otázka však neměla v daném případě pro rozhodnutí věci zásadní význam, neboť výši nároku s ohledem na níže uvedený závěr odvolací soud neposuzoval.

Žalobkyně v řízení prokázala, že v místě ubytování v rámci zájezdu pořádaného žalovaným se vyskytly výše popsané vady. Výtky žalovaného k hodnocení důkazů soudem I. stupně nejsou opodstatněné, žalovanému se obecně laděnými zprávami jeho delegáta nepodařilo zpochybnit svědecké výpovědi a soukromé internetové recenze hotelu z jiných časových období nejsou pro věc relevantní. Se žalovaným lze souhlasit v námitce, že pronikání hmyzu či ještěrek do pokoje a výpadky elektřiny nejsou vadami zájezdu ve smyslu § 2537 odst. 1 o. z., neboť na možnost těchto jevů žalobkyni při sjednání smlouvy o zájezdu výslovně upozornil. Další žalobkyní tvrzené a soudem I. stupně popsané vady zájezdu byly pozitivně zjištěny a jednalo se především o nedostatky hotelového pokoje (vadný bidet, klozet, hřebíky vystupující z postele), dané opotřebením jeho vybavení, mimo to o znečištěný venkovní bazén. V důsledku těchto vad nepochybně vznikl žalobkyně nárok na slevu z ceny zájezdu podle § 2540 o. z., takový nárok však v tomto řízení neuplatila.

Žalobkyně požadovala zaplacení žalované částky z titulu náhrady (nemajetkové) újmy za narušení dovolené. Podle § 2543 odst. 1 o. z. 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. Pojem narušení dovolené vyjadřuje ztrátu či podstatné omezení požitku z trávení volného času, které nelze bez dalšího ztotožnit s tím, že se v průběhu zájezdu vyskytly vady opodstatňující slevu z jeho ceny. Nárok na slevu z ceny zájezdu tak nelze s nárokem na náhradu nemajetkové újmy za narušení dovolené směšovat, k čemuž odvolatel případně poukázal na § 1925 o. z., podle něhož se toho, čeho lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, nelze domáhat z jiného právního důvodu. Citované ustanovení § 2543 o. z. vymezuje jako příčinu narušení dovolené zejména (ve významu hlavně, především) zmaření nebo podstatné zkrácení zájezdu. Z toho vyplývá, že touto příčinou může být i jiná okolnost, avšak jen taková, která zasáhne do průběhu zájezdu s obdobnou intenzitou s důsledkem ztráty požitku, tzv. „radosti z dovolené“. Samotné vady zájezdu, které takovou ztrátu požitku z dovolené nezpůsobí, nárok na náhradu (nemajetkové) újmy za narušení dovolené nezakládají.

V daném případě odvolací soud dospěl na podkladě skutkových zjištění soudu I. stupně k závěru, že výše popsané vady ve svém souhrnu nemohly kvalifikované narušení dovolené žalobkyně ve smyslu § 2543 odst. 1 o. z. způsobit. Jednalo se, jak výše uvedeno, o vady vyplývající převážně z opotřebenosti vybavení hotelového pokoje a jakkoliv byli zákazníci jejich výskytem, jakož i víceméně neúspěšnými pokusy hotelového personálu o jejich odstranění, obtěžování a s ubytováním celkově nespokojeni, nelze dovodit, že by jim mohly přivodit ztrátu požitku z dovolené. Stejný závěr platí i o vadě, spočívající ve znečištění venkovního bazénu, neboť zákazníci měli jiné

možnosti koupání (v moři, ve vnitřním hotelovém bazénu, ve venkovním bazénu sousedního hotelu). O takovém následku by bylo možné uvažovat například v souvislosti s onemocněním úplavicí, o němž se žalobkyně zmínila v žalobě, ohledně něhož však nebylo prokazováno (ani tvrzeno), že by za ně odpovídal žalovaný v rámci jím poskytnutých služeb. Odvolací soud proto uzavírá, že zájezd pořádaný žalovaným nebyl perfektní a vykazoval vady, pro které mohla žalobkyně uplatnit nárok na slevu z jeho ceny, nárok na náhradu újmy podle § 2543 odst. 1 o. s. ř. v jejich důsledku však žalobkyni (ani ostatním spolucestujícím zákazníkům) nevznikl. Žalobní nárok nelze žalobkyni přiznat ani z titulu slevy z ceny zájezdu, neboť takový nárok nebyl ve smyslu § 2540 o. z. u žalovaného uplatněn (dopisem ze dne 14.08.2014 i ze dne 02.09.2014 uplatnila pouze nárok na finanční náhradu za „zkaženou dovolenou“).

Odvolací soud z popsanych důvodů odvoláním žalovaného napadený vyhovující výrok rozsudku soudu I. stupně postupem podle § 220 odst. 1 písm. a) o. s. ř. změnil a žalobu zamítl. Procesně úspěšnému žalovanému však za použití § 150 o. s. ř. ve spojení s § 224 odst. 1 o. s. ř. nepřiznal náhradu nákladů řízení. Důvody zvláštního zřetele hodné pro odepření této náhrady shledává v okolnosti, že žalovaný zjevně neposkytl žalobkyni v rámci sporného zájezdu bezvadné plnění. Procesně neúspěšná žalobkyně je povinna podle § 148 odst. 1 o. s. ř. nahradit státu vynaložené náklady svědečného.

Proti tomuto rozsudku **není** dovolání přípustné.

V Praze dne 16. června 2016

JUDr. Irena Saralievová v. r.
předsedkyně senátu

Za správnost vyhotovení:
Jana Hradová