



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ivy Suneghové a soudkyň Mgr. Lucie Králové a Mgr. Soni Burešové ve věci

žalobců: a) **JUDr. Eva T.**
bytem xxx, xxx

b) **Ing. Lubomír T.**
bytem xxx, xxx

proti
žalované: **EXIM TOURS a.s.**, IČO 45312974
sídlem Babákova 2390/2, 149 00 Praha 4 – Chodov
zastoupená advokátem JUDr. Josefem Svobodou
sídlem Argentinská 286/38, 170 00 Praha 7

o **27 380 Kč**, k odvolání žalované proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 4 ze dne 30. července 2020, č. j. 11 C 163/2019-149,

takto:

- I. Rozsudek soudu I. stupně **se** ve výroku I ohledně částky 6 695 Kč **mění** tak, že **se** žaloba o zaplacení 6 695 Kč **zamítá**, jinak **se** v tomto výroku **potvrzuje**.
- II. Žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů.

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

- III. Žalobci jsou povinni zaplatit státu na účet Obvodního soudu pro Prahu 4 náklady ve výši 1 128,50 Kč do tří dnů od právní moci rozsudku.
- IV. Žalovaná je povinna zaplatit státu na účet Obvodního soudu pro Prahu 4 náklady ve výši 1 128,50 Kč do tří dnů od právní moci rozsudku.

Odůvodnění:

1. Napadeným rozsudkem soud I. stupně uložil žalované povinnost zaplatit žalobcům do 3 dnů od právní moci rozsudku částku 12 171 Kč (výrok I), zamítl žalobu o zaplacení 15 209 Kč (výrok II), uložil žalobcům povinnost zaplatit žalované do 3 dnů od právní moci rozsudku společně a nerozdílně náhradu nákladů řízení ve výši 2 012,50 Kč (výrok III), uložil žalobcům povinnost zaplatit ČR – Obvodnímu soudu pro Prahu 4 do 3 dnů od právní moci rozsudku společně a nerozdílně náhradu nákladů řízení ve výši 1 264 Kč (výrok IV) a žalované uložil povinnost zaplatit ČR – Obvodnímu soudu pro Prahu 4 do 3 dnů od právní moci rozsudku náhradu nákladů řízení ve výši 993 Kč (výrok V).
2. Takto rozhodl o žalobě, kterou se žalobci domáhali na žalované náhrady škody ve výši 6 695 Kč představující doplatek za ubytování v hotelovém pokoji superior a zadostiučinění za nemajetkovou újmu vzniklou jim z narušené dovolené ve výši 20 685 Kč.
3. Soud I. stupně vycházel ze zjištění, že žalobci uzavřeli dne 24. 5. 2018 s žalovanou smlouvu o zájezdu č. 128100967, jejímž předmětem bylo obstarání zájezdu pro 2 dospělé osoby do hotelu ELI Hotel, kategorie **** s polopenzí, do pokoje DBL, v destinaci Itálie - Sicílie v termínu od 10. 6. 2018 do 17. 6. 2018 za cenu 27 380 Kč (13 690 Kč/ os.). Žalobci vnímali dovolenou jako možnost odpočinout si po psychicky a fyzicky náročném období, v němž došlo k úmrtí matky žalobkyně a vážným zdravotním potížím syna žalobců. V katalogu žalované pro rok 2018 je hotel ELI Hotel prezentován na str. 60 jako „svěží a příjemný resort v těsné blízkosti pěkné, široké pláže s přístupem přes málo frekventovanou komunikaci, na pláži je klientům k dispozici privátní část určená jen pro hotelové hosty s plážovým servisem zdarma. Hotel se skládá z hlavní budovy (pokoje superior) a dvou sousedících budov se standardnímu pokoji“. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu byly Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“). V bodu 11.3 VOP je uvedeno, že rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář EXIM TOURS vliv, kdy staveniště vznikají v některých případech v podstatě ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V místě pobytového zájezdu probíhaly v moři stavební práce, které byly hlučné, způsobovaly vibrace a prašnost v okolí. Po celou dobu stavebních prací byla pláž i moře v bezprostředním okolí hotelu zcela zakalena bahnem, hlukem a výparů z dieselových motorů lodí, která práce v moři prováděla. Hotelová pláž byla stavebními pracemi dotčena. Komunikace mezi mořem a hotelem byla v době pobytu žalobců opravována, silnice byla prašná, projížděly po ní nákladní automobily. Stavební práce probíhaly již nějakou dobu před zahájením zájezdu žalobců. Pokoj žalobců byl umístěn v nedaleké depandanci, menších rozměrů, vybaven skromně, koupelna s WC velmi malá, vstupní dveře netěsnící, za vstupem do pokoje v odstupě cca 10 – 20 m od budovy vedly koleje, po nichž projížděly asi od 4:00 ráno do 24:00 v noci nepřetržitě v cca půl hodinových intervalech osobní i nákladní vlaky, v pokoji při jejich průjezdu byl ohlušující rámus. Žalobci si v recepci hotelu ELI Hotel sjednali přestěhování do pokoje lepší kvality v hlavní budově a za to uhradili doplatek ve výši 6 695 Kč. Žalobci vytkli žalované vady zájezdu prostřednictvím delegátky žalované reklamačním protokolem ze dne 13. 6. 2018, v němž delegátka ve vyjádření shrnula, že stavební práce u hotelu probíhají od časného rána, díky nim je voda v moři zkalená, způsobují velký hluk, při němž se nelze plnohodnotně zrekreovat a dále

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

uvedla, že přilehlá železniční trať je velmi hlučná. Žalobci uplatnili nárok na náhradu škody u žalované dopisem ze dne 20. 6. 2018 a v další vzájemné komunikaci. Žalovaná vyhodnotila vytknuté vady jako neoprávněné.

4. Soud I. stupně posoudil nároky žalobců podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „o. z.“), odkázal na § 2521 odst. 1, § 2537 odst. 1 a 2, § 2540 odst. 1 a § 2543. Soud I. stupně nepřijal tvrzení žalované, že žalobci byli řádně informováni o rozdílném standardu pokojů v hlavní budově a dependanci, když je v katalogu uvedeno, že hotel se skládá z hlavní budovy (v níž se nacházejí pokoje superior) a dvou sousedních budov se standardními pokoji, přičemž sjednáno bylo ubytování v pokoji standardním – a tedy, že pokud žalobci neobjednali/neuhradili ubytování v pokoji superior, nemohli očekávat ubytování v hlavní budově. Žalobci uzavřeli s žalovanou smlouvu o zájezdu do hotelu kategorie 4*, přičemž hotelová klasifikace odráží stav oboru ve světě a reaguje na požadavky srozumitelného zařazení hotelů do jednotlivých kategorií, zároveň zprostředkovává důkaz o kvalitě a úrovni hotelem poskytovaných služeb. Pokud je tedy žalované jako cestovní kanceláři pořádající zájezd do konkrétního hotelu známo, že hotel má odlišné (zejména nižší) standardy poskytovaných služeb, než by bylo možno podle počtu přidělených a deklarováných hvězdiček očekávat, svědčí jí povinnost o této skutečnosti zákazníka již v cestovní smlouvě informovat, aby bylo zákazníkovi zcela jasné, jaké plnění mu bude za sjednanou cenu poskytnuto. Shledal proto důvodným nárok žalobců na náhradu škody ve výši 6 695 Kč představující doplatek za pokoj v hlavní budově. Soud I. stupně zároveň nepřisvědčil tvrzení žalované o vyvinění se z povinnosti zajistit klidnou dovolenou odkazem na VOP. Práce probíhaly již nějakou dobu před zahájením zájezdu žalobců, žalovaná byla povinna na omezení spojená s prováděnými stavebními pracemi žalobce upozornit, případně jim umožnit zvolit si pro svoji rekreaci jinou destinaci. Žalobci byli vystaveni stresu, museli zvolit alternativní způsob trávení dovolené spojený s pronájmem vozidla a výlety po ostrově, koupáním v náhradních lokalitách. Žalovaná porušila smlouvu tím, že nezajistila žalobcům odpovídající ubytování, nezajistila nerušené užívání hotelové pláže. Soud uzavřel, že přidělení pokoje, který nesplňoval kritéria očekávaná podle úrovně zvoleného hotelu, nemožnost užívat hotelovou pláž a rušení pobytu žalobců hlukem, prachem a vibracemi z probíhajících stavebních prací je třeba hodnotit jako vady zájezdu dosahující takové intenzity, že vedly ke ztrátě požitku žalobců z dovolené, a jako vady zájezdu je třeba tato pochybení odškodnit. Z uvedených důvodů přiznal žalobcům přiměřenou slevu v rozsahu 20%, tedy částku 5 476 Kč, která pokrývá veškeré vady zájezdu.
5. O nákladech řízení soud I. stupně rozhodl podle § 142 odst. 2 o. s. ř., žalované přiznal s ohledem na poměr úspěchu a neúspěchu žalobců ve věci, nárok na náhradu nákladů řízení v rozsahu 11%. O nákladech státu (zaplacené svědecké) rozhodl podle § 148 odst. 1 o. s. ř. rovněž podle poměru úspěchu ve věci.
6. Proti výroku I. a V. rozsudku podala včasné a přípustné odvolání žalovaná. Namítala, že soud I. stupně při svém hodnocení zcela nezohlednil tvrzení žalované, jí navržené důkazy a vycházel zejména z tvrzení obsažených v žalobě a důkazů předložených žalobci. Žalovaná opětovně odkázala na bod 11.3 VOP vztahující se k možnosti stavebních prací v okolí hotelu, kdy je přesvědčena, že žalobci byli o možné stavební činnosti před podpisem smlouvy prostřednictvím VOP vyrozuměni a její případný výskyt akceptovali. Z výslechu svědkyně N. bylo nadto prokázáno, že stavební a terénní úpravy probíhaly na veřejných prostranstvích z iniciativy místní autority, žalovaná neměla na prováděnou stavební činnost žádný vliv a za její výskyt tedy neodpovídá. Nad to žalovaná uvedla, že rozsah těchto činností nebyl způsobitelný průběh zájezdu podstatněji negativně ovlivnit, což vyplynulo i ze svědecké výpovědi svědka M. K výhradám žalobců k ubytování žalovaná opětovně odkázala na katalog, ve kterém je v popisu hotelu uvedeno, že se hotel skládá z hlavní budovy (v níž se nachází pokoje superior) a dvou sousedních budov se standardními pokoji, přičemž sjednáno bylo ubytování v pokoji

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

standardním. Původně poskytnutý pokoj byl zcela vyhovující, odpovídal kategorii v dané destinaci a ke stěhování do pokoje superior došlo výslovně na žádost žalobců, kdy žalobci byli na nutnost doplatku ve výši 6 695 Kč upozorněni, nenáleží jim tedy nárok na úhradu tohoto doplatku. K výtkám vztahujícím se k čistotě pláže žalovaná uvedla, že je možné, že činností mořského bagru došlo ke zčerení hladiny moře, nikoliv však v rozsahu, který by koupání v moři podstatnějším způsobem omezoval. Pláž byla po celou dobu zájezdu udržována a osobami ubytovanými v hotelu využívána. Žalovaná se dále vyjádřila k přiznané slevě z ceny zájezdu v rozsahu 20 %. Uvedla, že se žalobci podanou žalobou domáhali náhrady nemajetkové újmy za narušení dovolené, přičemž podle rozsudku Městského soudu v Praze č. j. 20 Co 186/2016 ze dne 16. 6. 2016 a rozsudku Městského soudu v Praze č. j. 25 Co 42/2019 ze dne 7. 3. 2019, může být důvodem přiznání tohoto nároku i jiná okolnost než zmaření nebo podstatné zkrácení zájezdu, avšak jen taková, která zasáhne do průběhu zájezdu s obdobnou intenzitou s důsledkem ztráty tzv. „radosti z dovolené“, přičemž k takovému narušení dovolené v daném případě nedošlo. Žalovaná navrhl, aby odvolací soud rozsudek změnil a žalobu v celém rozsahu zamítl a přiznal žalované náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů.

7. Žalobci navrhli potvrzení napadeného rozsudku jako věcně správného. Uvedli, že přiznanou náhradu nemajetkové újmy považují za nepřiměřeně nízkou vzhledem k intenzitě porušení povinností žalovanou, avšak v zájmu ukončení sporu již nepodávali opravný prostředek.
8. Odvolací soud přezkoumal rozsudek soudu I. stupně i řízení, které jeho vydání předcházelo, dle § 212 a § 212a o.s.ř. a doplnil dokazování (§ 213 o. s. ř.).
9. Z katalogu žalované pro rok 2018 (str. 60) vzal odvolací soud za prokázané, že žalovaná nabízela Eli Hotel, kategorie 4* na Sicílii v Sant Alessio a k nabídce uvedla, že se jedná o svěží a příjemný resort v těsné blízkosti pěkné, široké pláže s přístupem přes málo frekventovanou komunikaci, na pláži je klientům k dispozici privátní část určená jen pro hotelové hosty s plážovým servisem zdarma. Hotel se skládá z hlavní budovy (pokoje superior) a dvou sousedících budov se standardními pokoji. Všechny pokoje jsou vybavené klimatizací a jsou pohodlně a účelně zařízené v klasickém středomořském stylu. Další informace o obsazenosti pokojů se symboly dospělých postav a dětí se týkají jen pokojů standardních a pod těmito informacemi jsou uvedeny ceny za 8denní zájezd s polopenzí plus za osobu ve dvoulůžkovém pokoji.
10. Ze smlouvy o zájezdu č. 128100967 a pokynů k zájezdu vzal odvolací soud za prokázané, že žalobci měli v rámci zájezdu objednan pokoj DBL s polopenzí plus, v pokynech k zájezdu nejsou uvedeny žádné informace o aktuální situaci v resortu.
11. Po takto doplněném dokazování dospěl odvolací soud k závěru, že odvolání žalované je zčásti důvodné.
12. Soud I. stupně vycházel ze skutkového stavu zjištěného v souladu s § 6, § 120 a § 153 odst. 1 o. s. ř. a z tohoto skutkového stavu popsaného výše vycházel při svém rozhodování též odvolací soud. Odvolací soud pouze doplnil skutkový stav zjištěný soudem I. stupně o podrobnější informace uvedené v katalogu žalované k zájezdu do Eli Hotelu a obsah smlouvy o zájezdu ohledně typu sjednaného ubytování včetně pokynů k zájezdu.
13. Zjištěný skutkový stav soud I. stupně správně posuzoval podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění do 30. 6. 2018 (dále opět jen „o. z.“).
14. Žalobci žalobou uplatnili dva nároky, nárok na náhradu škody a nárok na náhradu újmy za narušení dovolené. Žalobci jsou ve sporu aktivně legitimováni, neboť byli v postavení

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

zákazníků ve smyslu § 2543 odst. 1 o. z. ve znění účinném do 30. 6. 2018 a § 4 zákona č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění do 30. 6. 2018, podle nějž zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena.

15. K nároku žalobců na náhradu škody uvádí odvolací soud následující:
16. Podle § 2537 odst. 1 o. z. nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Podle odst. 2 nezjedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
17. Podle § 2542 o. z. pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.
18. 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.
19. Žalobci spatřovali škodu ve výši doplatku (6 695 Kč) za pokoj superior v hlavní budově, který si po příjezdu do hotelu sjednali, neboť pokoj standard v dependanci byl malých rozměrů s opotřebovaným zařízením a především byl hlučný v důsledku blízkosti železniční trati a projíždějících vlaků.
20. Občanský zákoník rozlišuje, zda porušená povinnost vyplývá ze zákona (§ 2910), nebo ze smlouvy (§ 2913). Žalobci tvrdili, že žalovaná porušila smlouvu tím, že ubytování nesplňovalo deklarované parametry kvality.
21. Podle § 2913 odst. 1 o. z. poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. Podle odst. 2 povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
22. Z výše uvedeného ustanovení vyplývá, že odpovědnost za škodu z porušení smluvní povinnosti je konstruována jako objektivní odpovědnost bez zřetele na zavinění. Předpoklady odpovědnosti za škodu tedy jsou: 1. porušení smluvní povinnosti, 2. vznik škody, 3. příčinná souvislost mezi porušením smluvní povinnosti a vzniklou škodou.
23. Ze skutkových zjištění vyplývá, že smlouvou o zájezdu, jejíž součástí je nabídka v katalogu, bylo sjednáno ubytování v Eli Hotelu 4* v pokoji standard. Již z nabídky v katalogu je zřejmé, že hotel má dva typy pokojů, pokoje superior (již z tohoto označení lze seznat, že se bude jednat o luxusnější pokoje) v hlavní budově a pokoje standard v sousedících budovách. Z tvrzení žalobců, že přidělený pokoj byl malých rozměrů, s opotřebovaným vybavením a že v blízkosti budovy byla železniční trať, však nelze dovozovat, že pokoj nesplňoval deklarovanou kategorii ubytování 4* a že žalovaná porušila smlouvu ohledně sjednaného typu pokoje. Žalobci neměli sjednat pokoj superior v hlavní budově a jestliže se na místě rozhodli pro ubytování v tomto

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

typu pokoje, protože lépe odpovídal jejich představám a očekáváním, pak doplatek za tento typ ubytování nelze považovat za škodu vzniklou jim v příčinné souvislosti s porušením smlouvy žalovanou, resp. za účelně vynaložené náklady ve smyslu § 2537 odst. 2 o. z. Žalobci by mohli na místě požadovat nápravu, tj. výměnu pokoje za jiný pokoj typu standard, případně by mohli požadovat slevu za vady pokoje včetně jeho hlučnosti v důsledku blízkosti železniční trati (takový nárok na slevu z ceny zájezdu však žalobci v tomto řízení neuplatňují), nikoli však jiný, dražší typ pokoje, který smlouvou sjednán nebyl. Z uvedených důvodů má odvolací soud na rozdíl od soudu I. stupně za to, že v projednávané věci nejsou splněny zákonné předpoklady odpovědnosti žalované za škodu, kterou žalobci spatřovali v doplatku ve výši 6 695 Kč za jiný typ pokoje, než který byl mezi účastníky sjednán.

24. K nároku na náhradu nemajetkové újmy uvádí odvolací soud následující:
25. Žalobci požadovali zaplacení částky 20 685 Kč z titulu náhrady (nemajetkové) újmy za narušení dovolené. 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 směřovat. Soud I. stupně přiznal žalobcům celkem částku 5 476 Kč, přičemž z odůvodnění rozsudku není zcela zřejmé, zda tuto částku přiznal jako slevu z ceny zájezdu či jako náhradu újmy, jejíž výši stanovil za pomoci tzv. frankfurtské tabulky slev.
26. 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. Právo na náhradu újmy za narušení dovolené tedy nevzniká jako důsledek jakékoliv nepříjemnosti, která se stane v průběhu dovolené, porušení povinnosti pořadatele musí dosáhnout takové intenzity, že je způsobilé objektivně znepříjemnit pobyt (srov. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 4. 2016, sp. zn. 747/2015, uveřejněný pod č. 58/2017 Sbírky soudních rozhodnutí a stanovisek, rozsudek ze dne 21. 1. 2020, sp. zn. 33 Cdo 2263/2019).
27. Zjištěný skutkový stav umožňuje odvolacímu soudu učinit závěr, že žalovaná porušila smlouvu o zájezdu, neboť nezajistila žalobcům možnost nerušeného užívání pláže před hotelem v takové kvalitě, jaká je deklarována v katalogu žalované. Současně porušila svou povinnost stanovenou v § 2529 odst. 1 o. z. a v § 10 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění účinném do 30. 6. 2018, tím, že žalobce neinformovala o již nějakou dobu probíhající stavební činnosti v těsné blízkosti hotelu, což lze jistě považovat za podstatnou informaci pro pobytový zájezd, který si žalobci objednali.
28. Jak již bylo shora řečeno, občanský zákoník rozlišuje, zda porušená povinnost vyplývá ze zákona (§ 2910), nebo ze smlouvy (§ 2913), odpovědnost za škodu z porušení smluvní povinnosti je konstruována jako objektivní odpovědnost bez zřetele na zavinění, odpovědnost za porušení povinnosti stanovené zákonem je koncipována jako odpovědnost za zavinění. Předpoklady odpovědnosti za škodu podle § 2910 o. z. jsou: 1. porušení zákonné povinnosti, 2. vznik škody, 3. příčinná souvislost mezi porušením povinnosti a vzniklou škodou, 4. zavinění, přičemž se předpokládá zavinění z nedbalosti (§ 2911).

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

29. Podle § 2529 odst. 1 o. z. pořadatel doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal. Odstavec 2 tohoto ustanovení uvádí, zejména jaké údaje má pořadatel zákazníkovi sdělit.
30. Podle § 10 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. cestovní kancelář je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou (dále jen "katalog") pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o a) termínu zahájení a ukončení zájezdu, b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy, c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od smlouvy o zájezdu, a o výši tohoto odstupného, d) místě určení cesty nebo pobytu, e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy), f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky), g) stravování, h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek, i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší, k) rozsahu a podmínkách pojištění podle § 6 až 8 (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, s níž má uzavřeno pojištění) nebo bankovní záruky podle § 8b (rozsah záruky, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, banka, která vystavila záruku), l) programu v místě pobytu, m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení, n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.
31. Jak občanský zákoník, tak zákon č. 159/1999 Sb. ukládá pořadateli (cestovní kanceláři) rozsáhlou informační povinnost, a to jak vůči zájemcům o uzavření cestovní smlouvy, tak i po jejím uzavření vůči svým zákazníkům. V obou citovaných ustanoveních je uveden demonstrativní výčet skutečností, které je pořadatel povinen sdělit (viz použitý termín „zejména“). Je tak povinen sdělit i jiné pro zákazníka podstatné skutečnosti, tak aby zákazník před uzavřením smlouvy o zájezdu s nimi mohl kalkulovat při výběru destinace a aby po uzavření smlouvy mohl zvážit případnou změnu zvolené destinace či odstoupení od smlouvy.
32. Odvolací soud má ze zjištěného skutkového stavu za to, že stavební práce, probíhající denně před hotelem a u hotelové pláže, zasáhly do průběhu dovolené žalobců s takovou intenzitou, že tato situace byla s to žalobcům přivodit ztrátu požitku z dovolené ve smyslu § 2543 odst. 1 o. z., a žalovaná za vzniklou újmu žalobců odpovídá. Sama delegátka žalované ve vyjádření shrnula, že stavební práce u hotelu probíhají od časného rána, díky nim je voda v moři zkalená, způsobují velký hluk, při němž se nelze plnohodnotně zrekreovat. Od dovolené u moře, kterou si žalobci u žalované objednali za nikoli zanedbatelnou cenu ve čtyřhvězdičkovém hotelu v těsné blízkosti pěkné, široké pláže, očekávali, stejně jako každý jiný v jejich pozici, avšak žalobci tím spíše, že měli za sebou životně složitě a stresující období, ničím nerušený odpočinek v klidném prostředí, vhodném pro relaxaci a regeneraci. Na místo toho byli denně obtěžováni hlukem, prachem a zápachem z dieslových motorů.
33. Žalovaná se nemůže zprostit své odpovědnosti za újmu žalobců poukazem na obecné konstatování ve VOP (že rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost,

na kterou nemá cestovní kancelář EXIM TOURS vliv, kdy staveniště vznikají v některých případech v podstatě ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena) s tvrzením, že žalobci byli na stavební činnost upozorněni a že ji akceptovali. V projednávané věci bylo zjištěno, že šlo o stavební činnost poměrně rozsáhlou, probíhající již nějakou dobu před zahájením zájezdu žalobců, nikoli o stavební činnost, kterou mají na mysli VOP, zahájenou „ze dne na den“. Nejde tak o mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku podřaditelnou pod § 2913 odst. 2 o. z. Znění VOP ani nevyvrací domněnku zavinění žalované z nedbalosti, neboť toto obecné konstatování nemůže být považováno za splnění informační povinnosti ve smyslu výše citovaných ustanovení, nemůže nahradit řádnou informaci žalované o aktuálních podmínkách v letovisku pro konkrétní zájezd.

34. Pro stanovení výše náhrady za újmu podle § 2543 o. z. je třeba vycházet z toho, že funkcí náhrady nemajetkové újmy je primárně satisfakce, tj. přiměřeně s ohledem na všechny okolnosti konkrétního případu – a tím účinně – vyvážit a zmírnit nepříznivý následek neoprávněného zásahu, neboť imateriální újma vzniklá porušením osobnostních práv se v obecném slova smyslu ani nedá „odškodnit“ a rozsah vzniklé nemajetkové újmy není možné ani exaktně kvantifikovat a lze za ni jen poskytnout zadostiučinění - satisfakci (srov. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 9. 2018, sp. zn. 25 Cdo 894/2018, uveřejněný pod č. 85/2019 Sbírkou soudních rozhodnutí a stanovisek). Pro stanovení výše náhrady mohou být vodítkem tabulky International Travel Quality Standard (dostupné na <https://www.ervpojistovna.cz/cs/ITQ-Kodex.pdf>), které uvádějí procentuální hodnoty za konkrétní nedostatky vzhledem k celkové ceně zájezdu. Za narušení soukromí nepřiměřeným hlukem ze stavby v bezprostředním okolí uvádějí rozmezí 10-20 %, za nevyhovující pláž např. v důsledku úprav stavebního charakteru uvádějí 10-15 % a orientační kompenzační tabulka pak stanoví za míru pochybení 50 % denní odškodné 1000 Kč na osobu. Podle názoru odvolacího soudu lze vyjít z 20 % míry pochybení žalované, čemuž by podle uvedené kompenzační tabulky odpovídalo denní odškodné pro jednu osobu 400 Kč. S přihlédnutím k tomu, že pro oba žalobce měla dovolená zvýšený význam vzhledem k předchozímu složitému životnímu období, považuje odvolací soud za přiměřenou satisfakci vyvažující vzniklou újmu žalobců ve výši 500 Kč na osobu a den, tj. pro každého ze žalobců 4 000 Kč.
35. Vzhledem k tomu, že předmětem odvolacího řízení je pouze částka 5 476 Kč pro oba žalobce přiznaná podle § 2543 odst. 1 o. z. soudem I. stupně za narušení dovolené (neboť zamítavý výrok o věci samé II nebyl napaden odvoláním), odvolací soud nemohl žalobcům přisoudit více než jim bylo přiznáno soudem I. stupně. Částka 5 476 Kč proto představuje minimální satisfakci za způsobenou újmu vzhledem ke všem okolnostem konkrétního případu.
36. Z důvodů shora uvedených odvolací soud považuje rozsudek soudu I. stupně ve vyhovujícím výroku I ohledně přiznané částky 5476 Kč za věcně správný, proto postupoval podle § 219 o. s. ř. a napadený rozsudek v tomto rozsahu potvrdil. Ohledně přiznané částky 6 695 Kč jej podle § 220 odst. 1 písm. b) o. s. ř. změnil a žalobu o zaplacení částky 6 695 Kč zamítl.
37. O nákladech řízení před soudem I. stupně i před odvolacím soudem rozhodl odvolací soud podle § 224 odst. 1 a 2 a § 142 odst. 2 o. s. ř. Předmětem sporu byly dva samostatné nároky – nárok na náhradu škody, s nímž žalobci nebyli úspěšní, a nárok na náhradu újmy, přičemž ohledně tohoto nároku bylo žalobě zčásti vyhověno. Pro účely rozhodnutí o náhradě nákladů řízení je třeba považovat i přiznání nižší než požadované částky představující satisfakci za nemajetkovou újmu za plný úspěch. Odvolací soud má za to, že ve věcech odškodnění za újmu vzniklou za narušení dovolené určení výše náhrady závisí na posouzení soudu podle mnoha kritérií a výsledek řízení projevující se tím, že poškozený dosáhne satisfakce uložením povinnosti škůdci nahradit mu nemateriální újmu, byť ne v požadované výši, lze hodnotit

Shodu s prvopisem potvrzuje Dana Beránková.

ve smyslu zásad úspěchu ve věci obdobně jako plný úspěch (srov. obdobně usnesení Nejvyššího soudu ze dne 5. 2. 2014, sp. zn. 30 Cdo 2707/2013). Byl-li každý z účastníků úspěšný v jednom nároku, rozhodl odvolací soud tak, že žádnému z nich nepřiznal právo na náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů.

38. O nákladech státu rozhodl odvolací soud podle § 148 odst. 1 o. s. ř. podle zásad úspěchu tak, že žalobcům i žalované uložil povinnost zaplatit ½ nákladů vzniklých státu vyplacením svědečného.

Poučení:

Proti **výroku I** tohoto rozhodnutí **lze** podat dovolání do dvou měsíců od doručení rozhodnutí k Nejvyššímu soudu ČR prostřednictvím soudu I. stupně, jestliže rozhodnutí odvolacího soudu závisí na vyřešení otázky hmotného nebo procesního práva, při jejímž řešení se odvolací soud odchýlil od ustálené rozhodovací praxe dovolacího soudu nebo která v rozhodování dovolacího soudu dosud nebyla vyřešena nebo je dovolacím soudem rozhodována rozdílně, anebo má-li být dovolacím soudem vyřešená právní otázka posouzena jinak (§ 237, § 239 a § 240 odst. 1 o.s.ř.). Přípustnost dovolání je oprávněn zkoumat jen dovolací soud. Proti **výrokům II – IV** tohoto rozhodnutí **není** dovolání přípustné (§ 238 odst. 1 písm. h/ o. s. ř.).

Praha 8. ledna 2021

JUDr. Iva Suneghová v. r.
předsedkyně senátu