



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátu složeném z předsedy Mgr. Lubora Veselého a soudkyň JUDr. Markéty Čermínové a JUDr. Elišky Galiazzo v právní věci

žalobkyně: a) **E. B.**, narozená dne xxx
bytem xxx, xxx xxx
b) **L. P.**, narozená dne xxx
bytem xxx xxx, xxx xxx
obě zastoupené advokátem Mgr. Petrem Novákem
sídlem Vídeňská 546/55, 639 00 Brno

proti

žalované: **Blue Style k.s.**, IČO 25609688
sídlem Jindřišská 873/27, 110 00 Praha 1
zastoupená advokátem Mgr. Michalem Hanzlíkem
sídlem Na Hřebenech II 1718/8, 140 00 Praha 4

o 8 718,50 Kč s příslušenstvím a 5 281,50 Kč s příslušenstvím

k odvolání žalobkyně proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 24. října 2019, č.
j. 15 C 65/2016 - 154,

Shodu s prvopisem potvrzuje M. Z.

takto:

- I. Rozsudek soudu I. stupně se ve výroku I. **mění** jen tak, že žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni a) 3 360,50 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,05 % od 26. 11. 2015 do zaplacení, to vše do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku, jinak se v tomto výroku **potvrzuje**.
- II. Rozsudek soudu I. stupně se ve výroku II. **mění** jen tak, že žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni b) 3 629,50 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,05 % od 26. 11. 2015 do zaplacení, to vše do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku, jinak se v tomto výroku **potvrzuje**.
- III. Žádný z účastníků **nemá** právo na náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů.

Odůvodnění:

1. Napadeným rozsudkem nalézací soud zamítl žalobu žalobkyně ad a) o zaplacení částky 8 718,50 Kč s příslušenstvím (výrok I.), zamítl žalobu žalobkyně ad b) o zaplacení částky 5 281,50 Kč s příslušenstvím (výrok II.), žalobkyni ad a) uložil povinnost zaplatit žalované na náhradu nákladů řízení 12 498,33 Kč (výrok III.) a žalobkyni ad b) uložil povinnost zaplatit žalované na náhradu nákladů řízení 7 660,27 Kč (výrok IV.). Vyšel ze zjištěného skutkového stavu, že žalobkyně dne 13. 8. 2015 uzavřely se žalovanou smlouvu o zájezdu č. 4880731, s cílovou destinací ostrov Djerba, v termínu 19. 8. 2015 až 26. 8. 2015, s ubytováním v Hotelu Club Djerba Les Dunes ***, typem ubytování 1x 1/2 standard a 1x 1/2 + 1 standard, stravování all inclusive, doprava letecky, se zvláštním požadavkem pokojů co nejbližší u sebe. Jako cestující jsou ve smlouvě uvedeny žalobkyně a) a b) a dále nezletilí K. H., T. H. a P. P. Cena zájezdu pro dospělého byla sjednána na 11 190 Kč, s tím, že tato sazba se uplatnila na 4 cestující, na jednoho cestujícího byla uplatněna sazba na dítě v částce 6 990 Kč. Společně s podpisem smlouvy žalobkyně a) podepsala i potvrzení o tom, že byla seznámena se všeobecnými smluvními podmínkami. Bližší podmínky uzavřené smlouvy o zájezdu jsou popsány ve všeobecných smluvních podmínkách, které obsahují též odkaz na reklamční řád žalované pro případ uplatňování reklamace. Podle čl. 16.4. všeobecných smluvních podmínek tvoří jejich součást i všeobecné informace. Všeobecné informace ve své části nazvané „katalogové obrázky ubytovacího zařízení“ uvádějí, že se jedná pouze o ilustrační záběry, které nemusí přesně odpovídat skutečnému pokoji, interiéru nebo exteriéru. Případné rozdíly nemohou být předmětem stížnosti zákazníka. V části všeobecných informací nazvané „vybavení a poskytované služby“ žalovaná uvádí, že klimatizace bude fungovat většinou pouze v hlavní sezoně (červenec, srpen), a to v určité hodiny během dne v závislosti na rozhodnutí hotelu. Pokud jde o hygienu, všeobecné informace uvádějí, že kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od zvyklostí panujících v České republice, zejména pak upozorňují na možné odlišnosti při používání záchodů. V části „moře, pláž, příroda“ všeobecné podmínky uvádějí, že žalovaná není odpovědná za pláž, změny biotopu nebo ekotopu, zejména nadměrný výskyt řas není v moci cestovní kanceláře jakkoli ovlivnit, mnohé pláže jsou volně přístupné, respektive po nich mohou procházet místní obyvatelé, turisté z jiných ubytovacích zařízení a prodejci suvenýrů. Stejně tak i pronajímatelé jízdy např. na koních či velbloudech. Postup při reklamaci je pak popsán v čl. 3 reklamčního řádu a ITQ (opět se jedná o dokumenty, které jsou součástí všeobecných smluvních podmínek) tak, že žalovaná doporučuje cestujícím oznámit případnou reklamaci neprodleně zástupci žalované v místě konání

zájezdu. V případě, že se oznámený nedostatek na místě nepodaří odstranit, sepíše cestující nebo zástupce žalované dle pokynů cestujícího písemný protokol o reklamaci, který bude opatřen podpisem cestujícího uplatňujícího reklamaci. Cestující je také povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění újmy. Žalobkyně uhradily žalované sjednanou částku za zájezd v celkové výši 51 750 Kč a do hotelu Club Djerba Les Dunes *** přicestovaly dne 19. 8. 2015. Dne 20. 8. 2015 se všechny osoby přestěhovaly do nového ubytovacího zařízení Ksar, a to za doplatek 225 TND, pokud jde o žalobkyni a) a její děti, a 300 TND, pokud jde o žalobkyni b) a její dítě, oba splatné ihned. Na podepsaném protokolu o změně ubytování na žádost zákazníka je přeškrtnut odstavec ve znění „*Tímto na základě vlastního rozhodnutí žádám o změnu ubytovacího zařízení a to pro sebe a pro osoby sbora uvedené. Potvrzuji, že nám poskytnuté ubytování CK Blue Style je v souladu s platnou smlouvou o zájezdu a tudíž tato změna ubytování je pouze na základě mé žádosti*“. Dále je přiložen text podepsaný zástupcem žalované v místě pobytu ve znění: „*Hotel měníme kvůli hygieně. Dcera má xxx a podmínky jsou tu hodně na hraně, potřebuje klid na dovolené a ne tohle*“. Nálezací soud zkonstatoval dále tvrzení žalobkyň, že na pokojích byla nefunkční klimatizace, nefunkční odtok, plíseň, povlečení potřísněné tekutinou, špinavá pláž, nedostatek slíbených lůžek. Dále konstatoval, že tato svá tvrzení doložily nedatovanou fotografickou dokumentací, ve velmi špatné kvalitě. Slevu žádaly za rozdílný pokoj, poškozený pokoj, špinavou pláž, nefunkční úklid, hluk v noci, stěhování v rámci hotelu a stěhování mezi hotely. Dále soud konstatoval, že žalobkyně netvrdily ani neprokazovaly, že by s delegátkou žalovanou sepsaly protokol o reklamaci, kde by uvedené námitky byly zachyceny. Žalobkyně a) uplatnila reklamaci zájezdu, po návratu z dovolené, v dopisu ze dne 2. 9. 2015. U žalované uplatnila vady spočívající v tom, že všude v okolí hotelu byla špína, pokoj měla mít dvoulůžkový s přistýlkou, na pokoji však byla jen jedna manželská postel, přistýlka chyběla. Na pokoji panovaly špatné hygienické podmínky, nešla klimatizace a nikdo s tím nechtěl nic dělat. Vnitřní bazén byl poloprázdný. Po příchodu delegátky ona i ostatní žalobci žádali okamžité přestěhování do jiného hotelu. Na pláži byl smrad z výkalů od koní či velbloudů. Delegátka jim podle tvrzení žalobkyně a) sdělila, že je přestěhuje, ale nejdříve musí zaplatit 300 Kč/os./den. V původním hotelu zůstali přes noc a další den ráno se po zaplacení částek 225 TND a 300 TND přestěhovali do hotelu Ksar Djerba, kde strávili zbytek dovolené. Na tuto reklamaci žalovaná reagovala dopisem ze dne 25. 9. 2015, ve kterém sdělila - pokud jde o námitku nedostatku lůžek na pokoji, došlo k nedorozumění, když ve smlouvě nebylo uvedeno který pokoj je pro kterou rodinu, a tak došlo k prohození pokojů, které bylo možné jednoduše vyřešit výměnou pokojů mezi žalobci. Ohledně dalších námitok žalovaná poukázala na všeobecné informace, konkrétně na pasáže o hygieně, ilustračních fotografiích a reklamačním řádu. Námitky spočívající ve špatných hygienických podmínkách, nefungující klimatizaci a znečištěné pláži odmítla jako neoprávněné. V předžalobní výzvě žalobkyně uvedly, že ani po přestěhování na jiný pokoj se situace nezlepšila, pokoje byly poškozené (zásuvka, vana, závěsy, nefunkční klimatizace), neuklizené (povlečení na posteli, toaleta), neměly dostatečný počet lůžek. Pláž u hotelu byla špinavá a cesta k ní vedla přes zapáchající skládku. Zároveň vyčíslily slevu za vady spočívající v poškozeném pokoji, nefunkčním úklidu, chybějící klimatizaci, nedostatku jídla, špinavé pláži, hluku v noci, stěhování v rámci hotelu, stěhování mezi hotely. Takto zjištěný skutkový stav posoudil jako nárok vznesený ze smlouvy o zájezdu uzavřené mezi žalobkyněmi a žalovanou podle ust. § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „o. z.“). Předmětem smluvního vztahu byl závazek žalované jako pořadatele poskytnout žalobkyním jako cestujícím služby cestovního ruchu zahrnující dopravu do místa pobytu a zpět a také pobyt samotný spočívající v ubytování v hotelu vybraném žalobkyněmi z katalogu žalované a zajištění stravování v balíčku all inclusive. Žalobkyně se zavázaly zaplatit cenu za zájezd, což také učinily. Pokud sjednané plnění (v případě smlouvy o zájezdu tedy zájezd) nemá vymíněné nebo obvyklé vlastnosti v době plnění, jde o vadu ve smyslu ust. § 2540 o. z. ve znění platném do 30. 6. 2018. Nálezací soud konstatoval, že žaloba je vnitřně rozporná, když žalobkyně v jedné části popisují některé vady a v další části se sice některé vady shodují, ale jiné přibývají bez dalšího zdůvodnění (např. hluk v noci, strava neodpovídá ujednané kategorii tří hvězdiček). Rozpor pak existuje i mezi popisem vad v reklamaci ze dne 2. 9. 2015 a předžalobní výzvě, zejména není

zřejmé, které konkrétní vady žalobkyně vytkly na místě samém a jakým způsobem je ve vztahu k žalované řešily. Pokud žalobkyně ani po konkrétním poučení ve smyslu ust. § 118a odst. 1 a 3 o. s. ř. nijak žalobní tvrzení nedoplňily (ani nenavrhly žádné další důkazy), pak nesplnily svou povinnost tvrdit rozhodné skutečnosti a tyto prokázat (neunesly břemeno tvrzení ani břemeno důkazní) ve věci existence vad plnění, následkem čehož neuspěly ve věci samé, a soudu nezbylo než jejich žalobu zamítnout. Dále pak nalézací soud konstatoval, že i pokud by odhlédl od vnitřní rozpornosti žaloby, pokud jde o vytýkané vady, musel by přihlídnout k žalovanou uplatněné námitce promlčení ohledně vad, které nebyly uplatněny ve lhůtě do 27. 9. 2015. Takto jsou promlčeny vady spočívající ve stravě (blíže nekonkretizované) a nočním hluku (opět blíže nekonkretizováno). Tvrzení, že v okolí hotelu byla špína a na pokoji panovaly špatné hygienické podmínky, jsou značně neurčitá, pokud by tvrzení měla být doplněna odkazem na poskytnutou fotografickou dokumentaci, tato je ve špatné kvalitě a nelze z ní nic vyčíst. V reklamaci z 2. 9. 2015 se žalobkyně nijak nezminily o tom, že by nefungoval odtok vody, všude byla přítomna plíseň, či povlečení postele bylo potřísněno tekutinou červené barvy bez možnosti bližšího určení. Tato tvrzení se objevila až v žalobě, tedy více než po šesti měsících od uplynutí promlčecí doby podle ust. § ust. § 2540 o. z. ve znění platném do 30. 6. 2018. Tato tvrzení žalobkyně ani nijak neprokazovaly, stejně jako tvrzení, že na pláži byl zápach z výkalů od koní a velbloudů, či, že na pokoji nebyla funkční klimatizace. Nebylo ani osvětleno, z jakého důvodu žalobkyně vady nese-psaly do reklamačního protokolu dle čl. 3 reklamačního řádu. Údajná vada spočívající v chybějící posteli byla dle tvrzení žalované jednoduše řešitelná výměnou sousedících pokojů mezi žalobkyněmi a) a b), na žalobkyních pak bylo tvrdit, zda k této výměně došlo a pokud nikoli, z jakého důvodu. Ke všem těmto skutečnostem dal soud žalobkyním poučení podle ust. § 118a odst. 1 a 3 o. s. ř. Žalobkyně navrhly důkaz svědeckým výsledkem delegátky P., tento návrh však následně vzaly zpět, přičemž jiné důkazy k prokázání svých tvrzení (s výjimkou neprůkazné fotodokumentace) nenavrhly. Z uvedeného důvodu byla žaloba zamítnuta. Současně pak nebyl prokázán ani důvod, pro který by měly žalobkyně nárok na přestěhování do jiného ubytování bez povinnosti úhrady doplatku ceny za toto jiné ubytování. Proto soud bez dalšího zamítl i nárok na vrácení částky ve výši 525 TND zaplacené jako doplatek za ubytování v hotelu Ksar Djerba***+. O povinnosti k náhradě nákladů řízení soud rozhodl dle ust. § 142 odst. 1 o. s. ř.

2. Proti tomuto rozsudku podaly žalobkyně včasné a přípustné odvolání. Nalézacímu soudu vytkly nesprávné zjištění skutkového stavu a na to navazující nesprávné právní posouzení věci. Zdůraznily, že řádně a včas reklamovaly zájezd přímo v místě, což jednoznačně vyplývá z doloženého důkazu „prohlášení o důvodu změny“. Minimálně z této listiny je patrné, že přímo v místě byla reklamována hygiena hotelu, která nebyla odpovídající kategorii hotelu. Čistota a základní údržba se presumuje u hotelů všech kategorií a ve všech zemích. Žalobkyně nereklamovaly úroveň vybavení, ale toliko tristní hygienické podmínky v hotelu panující. Že tato reklamační proběhla, vyplývá z doloženého důkazu, když delegátka žalované stvrdila toto svým podpisem. Odkázaly dále na ust. § 565 občanského zákoníku, ohledně dovolání se soukromé listiny a zdůraznily, že v tomto případě byla listina podepsána osobou oprávněnou za žalovanou jednat, tedy žalovanou. Na listině je podepsáno čistě znění reklamační. Dovožovaly, že za této situace je zde vyvratitelná domněnka správnosti obsahu této listiny a nalézací soud měl považovat vadu hygieny (úklid a související skutečnosti) za prokázanou bez dalšího, když žalovaná nenavrhla k prokázání svého tvrzení o opaku žádné důkazy. Co se týká další vady, nedostatku lůžek, tak tato skutečnost byla nesporná, když žalovaná toto v odpovědi na reklamaci stvrdila. Obrana žalované však již nesporná nebyla, tedy že došlo k prohození pokojů a na druhém pokoji byl lůžek dostatek. Žalovaná k tomuto tvrzení nepředložila jediný důkaz a nalézací soud nepostupoval správně, pokud břemeno důkazu převedl na žalobkyně. Žalobkyně se neztotožnily s názorem soudu ohledně některých vad, které byly žalovány, avšak prokázány nebyly, tedy nefunkční klimatizace, špinavá pláž a hluk. Ve zbytku se buď jednalo o nesporné skutečnosti (hygiena, nedostatek lůžek, stěhování mezi hotely), jak je uvedeno výše, nebo byly prokázány doloženou fotodokumentací (poškozené

pokoje). Žalobkyně neshledaly žádné rozpory ve své žalobě, když žalobou sice uplatnily více vad, než bylo reklamováno, nicméně došlo i k uplatnění vad, jež reklamovány byly. Samotná skutečnost, že bylo žalobou požadováno více, než bylo reklamováno, nevede k vnitřní rozpornosti žaloby. Žalobkyně jsou v dané věci spotřebitelkami, jako spotřebitelky vytkly podnikateli vady dostatečně určitě, aby bylo možno zjednat nápravu a případně poskytnout slevu. Nelze klást spotřebiteli k tíži, že název vad uvedených v reklamaci se názvem nepřekrývá s vadami uvedenými v samotné žalobě, když až žalobou byly vady podřazeny pod jednotlivé odrážky Frankfurtské tabulky. Nalézacímu soudu vytkly, že nepostupoval správně, pokud žalobu zamítl jako celek a neposuzoval jednotlivé žalobou uplatněné vady. Taktéž zamyšlení soudu, proč žalobkyně nese-psaly vady do reklamačního protokolu, nemůže jít k tíži žalobkyň, když takový postup vyžaduje součinnost ze strany delegáta, a to minimálně předložení reklamačního protokolu. K tomu nedošlo. Nic to však nemění na situaci, že reklamace již v samotném místě byla provedena, její provedení bylo prokázáno, a navíc lhůta pro reklamaci je 1 měsíc od skončení zájezdu, přičemž tato lhůta splněna byla. Odvolacímu soudu navrhly, aby napadený rozsudek změnil tak, že žalované uloží povinnost zaplatit jim částku odpovídající 525 TND s příslušenstvím a dále poskytnout slevu ze zájezdu, jejíž výši ponechaly na úvaze soudu.

3. K podanému odvolání se vyjádřila žalovaná. Odmítla zejména výtku nalézacího soudu, že řádné a včasné reklamování vad vyplývá z listiny „prohlášení o důvodu změny“, když uvádějí, že je patrné, že byla reklamována na místě hygieny. Žádný takto označený dokument proveden k důkazu nebyl. Jediný dokument, který vůbec zachycuje důvod změny, je dokument, který není jakkoli datován, ani v něm není uvedeno, koho se týká, či jakého hotelu. Na výslovný dotaz nalézacího soudu žalobkyně uvedly, že neví, co tato listina má prokazovat. Nesouhlasila, že by z tohoto dokumentu snad vyplývalo, že bylo něco reklamováno na místě, natož žalobkyněmi. Nelze přitom přehlédnout v tomto dokumentu odkaz na xxx, kdy právě toto mělo být příčinou stěhování. Tedy z uvedeného ani bez dalšího nelze vyvozovat, že hygienické podmínky v daném hotelu byly samy o sobě nedostatečné. Pokud dále žalobkyně odkazují na ustanovení § 565 o. z., pak není zřejmé, k jaké listině toto směřuje a co z uvedeného má vyplývat. Pokud by však snad toto mělo směřovat k listině shora uvedené, pak poukázala na nedostatky této listiny a současně na vyjádření žalobkyň. Žalovaná dále konstatovala, že opakovaně ve svých podáních poukazovala na vzájemné rozpory v tvrzeních žalobkyň (a to nejen mezi žalobou a reklamací, jak chybně uvádějí žalobkyně v odvolání, ale v reklamaci, předžalobní výzvě a rovněž v žalobě, kde jsou ve vzájemném rozporu tvrzení v jednotlivých částech). Žalovaná na nepřesnosti poukazovala již ve vyjádření k žalobě a pak rovněž ve shrnutí ze dne 15. 5. 2017, když výslovně uvedla pod bodem VI. podrobně jednotlivé rozpory a upozornila rovněž na nezbytnost vymezit, na kterém z pokojů se která vada, s ohledem na samostatné nároky žalobkyň, vyskytovala. Současně žalovaná již v tomto podání poukázala na důležitost řádného označení vad a jejich reklamování co do způsobu a času mimo jiné z pohledu promlčení, a to zejména ve vztahu k jednotlivým žalobkyním. Žalobkyně tak měly dostatek času reagovat a svá tvrzení doplnit, případně upravit tak, aby bylo patrné, nároky z jakých vad jsou předmětem řízení a kdy kterou vadu řádně reklamovaly. Dále zdůraznila, že jakákoli námitka neprokázání tvrzení žalované, nebo že se nalézací soud měl vadami zabývat jednotlivě, je zcela irrelevantní, když v důsledku nečinnosti žalobkyň a nesplnění břemene tvrzení nebylo zřejmé, jaké přesně vady jsou předmětem žaloby a jaká tvrzení se k nim pojí, a tedy, co má žalovaná prokazovat, aby byla žaloba zamítnuta. Aby byla dána odpovědnost pořadatele zájezdu, je primárně dle ustanovení § 2540 o. z. v tehdy platném znění nutné vady vytknout, a to bez zbytečného odkladu. Pokud na výzvu nalézacího soudu žalobkyně nespecifikovaly, jak a kdy kterou vadu vytkly, nelze dále jejich vytknutí prokazovat. Současně nebylo-li tvrzeno, že byla vada řádně a včas vytknuta, není třeba se zabývat dalším, když pak nemůže být odpovědnost žalované dána, případně se jedná o nárok promlčený. Stran stěhování žalovaná uvedla, že sporný je zejména důvod stěhování a tento se opět vztahuje k vadám a jejich existenci, přičemž řádné vytknutí žalobkyně neprokázaly. Ve vztahu k fotografiím, na které nyní žalobkyně odkazují, poukázala na vyjádření učiněné na jednání

dne 8. 3. 2019, kdy na dotaz nalézacího soudu bylo právní zástupkyní žalobkyň sděleno, že neví, kdy byly tyto fotografie pořízeny. Bez dalšího tak nelze fotografiemi prokazovat nyní uváděná tvrzení. Odvolacímu soudu navrhla, aby napadený rozsudek potvrdil. U jednání odvolacího soudu pak ještě zdůraznila, že ze žalobkyněmi předložených fotografií není ani zřejmé, kdo a kdy je pořídil a dále není zřejmé, zda pocházejí z obou pokojů přidělených žalobkyním nebo jen z jednoho a kterého.

4. Odvolací soud zopakoval důkaz fotografiemi předloženými žalobkyněmi a vzal z nich za prokázáno, že minimálně v jednom z pokojů přidělených žalobkyním v původním hotelu byla plíseň u odpadů a u sprchové baterie. Z podnětu podaného odvolání následně odvolací soud přezkoumal rozsudek nalézacího soudu a přezkoumal zároveň i řízení, které vydání rozhodnutí předcházelo (ust. § 212, § 212a o. s. ř.). Poté dospěl k závěru, že odvolání je důvodné toliko částečně.
5. Předně nutno konstatovat, že každá ze žalobkyň uplatnila v řízení dva nároky, a to jednak nárok na vrácení částky odpovídající přepočtu TND na české koruny, kterou od každé z nich inkasovala žalovaná, když inkasováním této částky podmínila přestěhování obou žalobkyň do hotelu Ksar Djerba, a dále každá z nich uplatnila nárok na slevu z ceny zájezdu.
6. Odvolací soud se částečně odchyluje od skutkových i právních závěrů nalézacího soudu. Neztotožňuje se s výtkami žalované ohledně předložených fotografií, ani se závěrem nalézacího soudu o tom, že z předložených fotografií nelze seznat ničeho. Konstatuje, že předložené fotografie jsou natolik zřetelné, že jimi lze prokázat, jak bylo shora konstatováno, že minimálně na jednom z pokojů přidělených žalobkyním v původním hotelu byla plíseň u odpadů a u sprchové baterie. Neztotožňuje se s námitkami žalované, jak byly shora konstatovány. Je zřejmé, že předmětné fotografie pořídila některá ze žalobkyň, pokud tyto byly přiloženy k reklamaci žalobkyní ad a) ze dne 2. 9. 2015. Fotografie nemohou zobrazovat stav jiného pokoje v hotelu, neboť do jiného pokoje žalobkyně přístup neměly a žalovaná to ani netvrdila. Není pak rozhodné, zda zobrazené závady se vyskytovaly v obou pokojích přidělených žalobkyním, nebo pouze v jednom z nich. Nelze totiž přehlédnout, že žalobkyně cestovaly společně, na základě jediné smlouvy uzavřené se žalovanou, takže i pokud by se závady vyskytovaly toliko na jednom z jim přidělených pokojů, nebylo by možno spolucestující „rozdělit“ tak, že pouze někteří z nich budou přestěhováni do jiného hotelu a bude jim tak znemožněno strávit dovolenou společně. Sama skutečnost, že žalovaná se rozhodla napravit nedostatky v ubytování přestěhováním žalobkyň do jiného hotelu je prokázána protokolem o změně ubytování, kde je u obou žalobkyň (nikoli pouze u žalobkyně ad a/) přeškrtnut již předem natištěný první odstavec textu, v němž měly žalobkyně předem potvrdit, že jim poskytnuté ubytování CK Blue Style je v souladu s platnou smlouvou o zájezdu, a tudíž tato změna ubytování je pouze na základě jejich žádosti, a rovněž tento závěr podporuje i písemné sdělení žalobkyně ad b) o tom, že hotel je měněn kvůli hygieně, který podepsala delegátka žalované paní P., která rovněž podepsala i oba protokoly. Tyto protokoly rovněž prokazují zaplacení částky 225 TND žalobkyní ad a) a částky 300 TND žalobkyní ad b). Odvolací soud uzavírá, že pokud se žalovaná rozhodla napravit nedostatky v ubytování ve smluveném hotelu přestěhováním žalobkyň do hotelu jiného, pak nemůže po právu požadovat po žalobkyních jakékoli doplatky. Jelikož jejich zaplacením podmínila přestěhování žalobkyň do jiného hotelu jako nápravu nedostatků ubytování v hotelu původním, tyto inkasovala od žalobkyň neoprávněně, tedy bez právního důvodu, čímž jí vzniklo bezdůvodné obohacení ve smyslu ust. § 2991 a 2993 o. z., je toto povinna žalobkyním vrátit. Žalobkyněmi provedený přepočet tuniské měny na české koruny ke dni zaplacení bezdůvodných částek byl správný, tudíž žalobkyni ad a) náleží částka $225 \times 12,10 \text{ Kč} = 2\,722,50 \text{ Kč}$ a žalobkyni ad b) pak částka $300 \times 12,10 \text{ Kč} = 3\,629,50 \text{ Kč}$. Sankční příslušenství (úrok z prodlení) se odvíjí od předžalobní výzvy.

7. Pokud se pak týká nároků na slevu ze zájezdu, ten je v minimální části důvodný toliko u žalobkyně ad a). Předně lze konstatovat, že protokol o změně ubytování nelze pro nekonkrétnost za řádnou reklamaci považovat, a samotné vyjádření žalobkyně ad b) o tom, že hotel je měněn kvůli hygieně, rovněž řádnou (konkrétní) reklamaci není, toliko konstatací toho, z jakého důvodu žalobkyně změnu hotelu požadovaly. V zákonném termínu reklamovala řádně vady zájezdu toliko žalobkyně ad a), a to dopisem ze dne 2. 9. 2015. Žalobkyně ad a) důvodně vytkla absenci přistýlky, což žalované ani nezpochybňovala, když její námitka o tom, že si pokoj mohla „vyměnit“ se žalobkyní ad b) je lichá, neboť k výměně přiděleného pokoje bez asistence hotelu nemůže zákazník přistoupit. Rovněž prokázána byla výtka nedostatečné hygieny hotelu, pokud byla prokázána plíseň ve vanovém a umyvadlovém odtoku, jakož i u sprchové baterie. Výši přisouzeného odškodnění, jinak řečeno výši slevy z ceny zájezdu, lze dovodit podpůrně obsahem tzv. Frankfurtské tabulky, která byla vydána v Německu již v roce 1985. Jde o výpis slev, které jsou uplatnitelné v případě nedodržení slibovaných podmínek ze strany organizátorů zájezdů. Ač tato dosud není součástí českého právního řádu, odkázal na ni i Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 28. 4. 2016, sp. zn. 33 Cdo 747/2015, jako na vodítko při posuzování důvodnosti nároku, eventuálně jeho výše. Podle této tabulky se má zákazník dostat slevy za příliš málo nábytku v rozsahu 5 – 15 %. Chybějící lůžko je nedůležitější součástí nábytkového vybavení pokoje, proto žalobkyni ad a) náleží sleva v rozsahu 15 % z ceny zájezdu. Dále zákazníkovi náleží sleva za poškozený pokoj (trhlina ve zdi, vlhko, plíseň a jiné) v rozsahu 10 – 50 %. Odvolací soud dospěl k závěru, že přiměřená sleva za plíseň popsanou shora činí 25 % z ceny zájezdu. Nutno zdůraznit, že žalobkyně ad a) žádala slevu výhradně za svoji osobu, jak vyplývá ze specifikace žaloby provedené podáním ze dne 26. 10. 2018. Přiznanou slevu je pak nutno vydělit počtem dnů, ve kterých závady trvaly. Závady trvaly jeden den, když druhý den byly žalobkyně přestěhovány do jiného hotelu. Žalobkyni ad a) tedy náleží sleva na zájezdu ve výši 40 % z částky 11 190 Kč : 7 (dny), tedy částka 638 Kč.
8. U žalobkyně ad b) nárok na slevu ze zájezdu důvodný není, neboť žalobkyně ad b) nereklamovala řádně závady zájezdu ani na místě samém, když její vyjádření o tom, že hotel je měněn z důvodů hygieny a dcera potřebuje klid a ne tohle, rozhodně nelze pokládat za řádnou reklamaci s výčtem konkrétních vad, a nereklamovala ani dopisem ze dne 2. 9. 2015, který podepsala výhradně žalobkyně ad a), aniž by jakkoli uvedla, že jedná i jménem žalobkyně ad b). Za řádnou reklamaci je tedy nutno v případě žalobkyně ad b) považovat až žalobu v této věci, resp. předžalobní výzvu, která však byla žalované doručena až po uplynutí zákonné lhůty, jak byla stanovena v ust. § 2540 o. z. ve znění do 30. 6. 2018. Žalovaná promlčení nároku řádně namítla a nalézací soud nechyboval, pokud k této námitce přihlédl, a žalobkyni ad b) nárok na slevu ze zájezdu nepřiznal.
9. Nad rámec věci pak odvolací soud zdůrazňuje, že obrana žalované spočívající v paušálním odkazu na znění všeobecných smluvních podmínek ohledně předpokládané úrovně hotelu, rozdílu mezi „ilustračními“ fotografiemi a skutečností, jakož i podmínek pláží, důvodná není. Žalovaná se rozhodně nemůže vyvinut z nedodržení smlouvy ohledně očekávání standardů konkrétního hotelu pouhými paušálními větami ve všeobecných podmínkách, jak je citoval nalézací soud. To by v konečném důsledku znamenalo, že žalovaná se sice podle konkrétní uzavřené smlouvy zavázala k určitému plnění, avšak „sama sebe“ ve všeobecných obchodních podmínkách „vyvinula“ z povinnosti své smluvní závazky dodržet, což je výklad práva natolik absurdní, že netřeba dalšího podrobného komentáře ke znění takových obchodních podmínek, které nemohou obstát. Na tomto místě nutno připomenout, že mezinárodní kategorizace ubytovacích zařízení stanoví zásady pro označování a zařazování ubytovacích zařízení podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd, které se označují určitým počtem hvězdiček 1 – 5*. Tato hotelová klasifikace odráží stav oboru ve světě a reaguje na požadavky hotelových hostů. Hotelová klasifikace je tedy odrazem mezinárodní poptávky po jednotném a srozumitelném zařazení hotelů do jednotlivých kategorií a jednotné rezervační praxe (rezervace pokojů) a zároveň zprostředkovává důkaz o kvalitě a úrovni hotelem poskytovaných služeb. Pokud je tedy

žalované jako cestovní kanceláři pořádající zájezd do konkrétního hotelu známo, že konkrétní hotel má odlišné (zejména nižší) standardy poskytovaných služeb ohledně úrovně ubytování a služeb, než by bylo možno podle počtu přidělených a deklarovaných hvězdiček očekávat, svědčí jí povinnost o této skutečnosti zákazníka již v cestovní smlouvě informovat, aby bylo zcela zřejmé, jaké standardy ubytování a stravy, jakož i hygienických podmínek, jsou konkrétním hotelem poskytovány, a tudíž aby bylo zákazníkovi zcela zřejmé, jaké plnění mu bude za sjednanou cenu poskytnuto. Jinak nelze zřejmé vady jako kupř. plíseň na stěnách či na podlaze hotelového pokoje, či zjevné jiné nedostatky, podřadit pod „odlišné standardy ubytování“, než které byly zákazníkem očekávány, zvláště ne za situace, kdy smlouva je uzavírána v České republice podle českého práva (takže k jakékoli odlišné klasifikaci hotelů podle legislativy jiné země nelze přihlížet), a navíc se jedná o smlouvu spotřebitelskou, kde je zákazník jako slabší smluvní strana chráněn. Výklad práva zastávaný žalovanou tudíž nemůže obstát a nemůže žalovanou jakkoli vyvinít ze splnění jejích smluvních povinností.

10. Ze všech uvedených důvodů odvolací soud za použití ust. § 220 odst. 1 písm. b) o. s. ř. částečně změnil napadený rozsudek, jak ve výroku uvedeno, když ve zbývajících částech jej za použití ust. § 219 o. s. ř. jako věcně správný potvrdil.
11. Vzhledem k tomu, že odvolací soud částečně napadený rozsudek změnil, zároveň originárně rozhodl o nákladech řízení před soudy obou stupňů. V konečném výsledku obě žalobkyně úspěšně plně se svým nárokem na vydání bezdůvodného obohacení, zatímco s nárokem na slevu ze zájezdu uspěla žalobkyně ad a) v malé míře a žalobkyně ad b) neuspěla vůbec, tedy de facto každá ze stran byla obdobně stejně částečně úspěšná a částečně neúspěšná. Z tohoto důvodu odvolací soud vyslovil, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů, a to za použití ust. § 142 odst. 2 o. s. ř., pro odvolací řízení v návaznosti na ust. § 221 odst. 1 o. s. ř.

Poučení:

Proti tomuto rozsudku **lze** podat dovolání, pouze pokud toto rozhodnutí 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 vyřešena právní otázka posouzena jinak. Dovolání lze podat do dvou měsíců od doručení rozhodnutí odvolacího soudu k Nejvyššímu soudu ČR prostřednictvím soudu, který rozhodoval v prvním stupni.

Praha 7. října 2020

Mgr. Lubor Veselý v.r.
předseda senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje M. Z.