



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátu složeném z předsedkyně JUDr. Ivany Kotrčové a soudkyň Mgr. Daniely Večerkové a JUDr. Miluše Farské ve věci

žalobkyně:

Mgr. N. K., narozená dne xxx
bytem xxx xxx, xxx xxx
zastoupená advokátem Mgr. Štěpánem Ciprýnem
sídlem Rumunská 1720/12, 120 00 Praha 2

proti
žalované:

Blue Style a.s., IČO 25609688
sídlem Jindřišská 873/27, 110 00 Praha 1
zastoupená advokátem Mgr. Michalem Hanzlíkem
sídlem Milevská 2094/3, 140 00 Praha 4

o zaplacení 76 310 Kč s příslušenstvím

k odvolání žalované proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 14. 7. 2022,
č. j. 12 C 15/2022-34

takto:

- I. Rozsudek soudu I. stupně se ve výrocích I. a III. **potvrzuje.**
- II. Žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni náhradu nákladů odvolacího řízení ve výši 21 683,20 Kč do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku k rukám advokáta Mgr. Štěpána Ciprýna.

Odůvodnění:

1. Napadeným rozsudkem soud I. stupně rozhodl, že žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni do tří dnů od právní moci rozsudku částku 76 310 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,25% od 19. 6. 2021

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

do zaplacení (výrok I.), že žaloba, kterou se žalobkyně domáhá po žalované zaplacení částky 23 000 Kč s příslušenstvím, se zamítá (výrok II.) a že žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni náhradu nákladů řízení v částce 36 497,80 Kč do tří dnů od právní moci rozsudku k rukám právního zástupce žalobkyně (výrok III.).

2. Takto rozhodl o žalobě, již se žalobkyně domáhala náhrady škody ve výši 69 310 Kč a částky 30 000 Kč jako náhrady újmy za narušení dovolené, s odůvodněním, že žalobkyně uzavřela se žalovanou zastoupenou cestovní agenturou Invia.cz a.s. (dále jen „Invia.cz“) smlouvu o zájezdu do Egypta v ceně 69 310 Kč pro žalobkyni a další dvě osoby běloruské státní příslušnosti, přes přímý dotaz nebyla žalobkyně prodejcem zájezdu informována o nutnosti mít u sebe platné vízum, a v den odletu nebyly žalobkyně a její dvě spolucestující z důvodu, že neměly platné vízum do Egypta, vpuštěny do letadla a zájezdu se nemohly zúčastnit.
3. Soud I. stupně vzal za prokázané, že mezi žalobkyní coby zákazníkem a žalovanou coby cestovní kanceláří byla prostřednictvím cestovní agentury Invia.cz přes internet uzavřena smlouva o zájezdu č. 01831981, jejímž předmětem byl závazek žalované poskytnout žalobkyni zájezd pro tři osoby s ubytováním v destinaci Egypt, Marsa Alam, v termínu od 27. 5. 2021 do 6. 6. 2021. Žalobkyně uhradila celkovou cenu zájezdu 69 310 Kč. V den odletu, který se měl realizovat 27. 5. 2021 v 1:10 hod., nebyla žalobkyně společně se svými dvěma spolucestujícími vpuštěna do letadla, protože v cestovním pase neměly platné vízum pro vstup do Egypta. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu byly obchodní podmínky Invia.cz, dle jejichž čl. 4.1. je zákazník povinen ověřit si důležité informace související se vstupem do vybrané destinace a vízové formality si musí zajistit zákazník sám ještě před vycestováním, na což je současně s pasovými požadavky před uzavřením smlouvy upozorněn. Z výpovědi žalobkyně a svědkyně O. G. (spolucestující žalobkyně) soud zjistil, že žalobkyně si před platbou zájezdu u prodejce zájezdu telefonicky ověřovala vízové požadavky a bylo jí sděleno, že potřebuje pouze „pas a test“. Státní příslušnost a země vydání cestovního pasu cestujících (Bělorusko) byly při podpisu smlouvy prodejci zájezdu známy. Žalobkyni byla e-mailem z 25.5.2021 zaslána Smlouva o zájezdu, přílohou e-mailu byly Všeobecné smluvní podmínky („VSP“) žalované a Všeobecné informace. V č. 6 odst. 6.5 VSP je cestujícím doporučeno si před odjezdem ověřit podmínky vstupu do zamýšlené destinace, případně si informace ověřit na stránkách Ministerstva zahraničí ČR nebo na zastupitelských úřadech, případně kontaktovat žalovanou na adrese xxx nebo na telefonním čísle xxx. Na webových stránkách žalované je uvedeno, že cestující s cestovním dokladem, který nebyl vydán Českou republikou, má ohledně pasové a vízové povinnosti či podmínek vstupu do Egypta kontaktovat CK Blue Style. Byly prokázány útrapy cestujících způsobené tím, že žalobkyně s ohledem na pracovní vytížení kupovala zájezd na poslední chvíli, před zakoupením zájezdu kontaktovala prodejce s dotazem, zda je nutné mít vyřízené nějaké vízové požadavky, let do cílové destinace byl operován v noci a žalobkyni a spolucestujícím byl let pro absenci víz nečekaně odepřen. Žalobkyně neměla možnost řešit problém na místě, ráno s absencí spánku se k ní v kanceláři prodejce chovali neuctivě, pokusila se hledat náhradní řešení a do destinace doletět později, což se pro technické problémy nepodařilo. Žalobkyně vyzvala žalovanou k úhradě předžalobní výzvou z 8. 6. 2021. Důkazní návrhy žalované k prokázání, že žalobkyně byla dostatečně informována o tom, že se měla o pasových a vízových povinnostech informovat u zastupitelského úřadu, případně na telefonické lince žalované, soud zamítl, neboť je považoval za nevýznamné. Soud shledal, že mezi žalobkyní a žalovanou byla dle § 2521 a násl. o.z. uzavřena smlouva o zájezdu a dospěl k závěru, že žaloba je v části nároku na náhradu škody způsobené porušením povinnosti dle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z., příp. dle § 9a odst. 2 písm. f) zákona č. 159/1999 Sb. důvodná. Žalobkyně při objednání zájezdu uvedla informaci o státu, který vydal cestovní doklad a explicitně se dotázala na vízové povinnosti u prodejce zájezdu, žalovaná však nesplnila svoji povinnost informovat žalobkyni, že na cestu do Egypta potřebuje mít již při odletu v cestovním dokladu platné vízum. Obrana žalované, že žalobkyně nesplnila své povinnosti dle VSP a Všeobecných informací neobstojí, neboť formu povinnosti má pouze

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

povinnost žalobkyní splněná, veškeré další pokyny jsou ve formě doporučení. S ohledem na to, že se jednalo o zakoupení celého zájezdu a mezi zakoupením zájezdu a odletem byla časová prodleva méně než 48 hodin (parametry vízové povinnosti se za takovou dobu mohly změnit velmi nepravděpodobně), byl přímý dotaz žalobkyně na prodejce zájezdu ohledně vízových podmínek zcela adekvátní, žalovaná se nemůže zákonně informační povinnosti zprostit jen s odkazem na absenci ověření vízových povinností u zastupitelského úřadu nebo na telefonní lince přímo žalované, obzvlášť pokud se žalobkyně na vízovou povinnost informovala u prodejce. Žalobkyně je spotřebitelem a je chráněna jako slabší strana smluvního vztahu, bylo na žalované, aby žalobkyni jako spotřebitele provedla spleťtými pravidly pasových a vízových podmínek. Obecnou informací dle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. nemůže být pokyn zákazníkovi si vízové povinnosti sám zjistit, ale musí to být informace, zda je nutné splnit vízovou povinnost či nikoliv. Žalovaná porušila povinnosti dle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. a § 9a odst. 2 písm. f) zákona č. 159/1999 Sb. a dle § 2542 odst. 1 o.z. odpovídá žalobkyni za splnění povinností obstarat jí zájezd. Žalobkyni vznikla škoda v ceně zájezdu 69 310 Kč. Žalobkyně též utrpěla duševní útrapy spojené s negativními okolnostmi neuskutečnění zájezdu a vznikl jí nárok na kompenzaci nepříjemností vzniklých s nenastoupenou dovolenou. Zákazník spotřebitel od zájezdu očekává zejména odpočinek a rekreaci, poznání nových míst a zážitky, při zakoupení zájezdu investuje finanční prostředky a vyhrazuje mu svůj volný čas (dovolenou), který je mnohdy nejintenzivnějším obdobím na zážitky v roce. Žalobkyně však není legitimována požadovat náhradu této újmy za další cestující a samotné žalobkyni vykompenzuje vzniklou psychickou újmu částka 7 000 Kč, jak určil soud na základě své úvahy podle § 136 o. s. ř., když cena zájezdu pro žalobkyni činila 22 390 Kč a přiznaná částka představuje 31 % této částky. Nárok žalobkyně je tedy důvodný co do částky 76 310 Kč se zákonným úrokem z prodlení dle § 1970 o.z. od 19. 6. 2022, když splatnost nároku nastala na základě výzvy k plnění dne 18. 6. 2022.

4. Výrok o nákladech řízení byl odůvodněn 142 odst. 3 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu (dále jen „o.s.ř.“) a soud přiznal žalobkyni plnou výši nákladů, když vycházel z tarifní hodnoty 76 310 Kč jakožto skutečně přiznaného plnění (srov. usnesení Nejv. soudu ze dne 21. 9. 2016, sp. zn. 25 Cdo 3974/2015). Žalobkyni náleží náhrada za zaplacený soudní poplatek 3 973 Kč, odměna dle advokátního tarifu (a.t.) za 6 úkonů právní služby po 4 180 Kč, 6 paušálních náhrad výdajů po 300 Kč dle § 13 odst. 4 a. t. a 21 % DPH z nákladů právního zastoupení.
5. Proti rozsudku podala odvolání žalovaná. Namítla, že neporušila žádnou svou zákonnou ani smluvní povinnost. Informační povinnost ve smyslu § 2528 odst. 1 o.z., resp. § 9a odst. 2 písm. f) zákona č. 159/1999 Sb. se nevztahuje na občany všech států světa, ale pouze na občany států Evropského hospodářského prostoru, což žalovaná od počátku namítala, ale soud se s tím nevypořádal. Splnění informační povinnosti ve vztahu ke všem státům světa není možné po žalované spravedlivě požadovat, bylo by to neúměrné zatížení podnikatele a bylo by i nereálné takovou povinnost plnit, zvlášť v době pandemie covidu 19, kdy se vstupní podmínky do cizích zemí hekticky měnily. Shodný výklad informační povinnosti zastává i Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR), výslovně to sdělilo na semináři k novele o.z. a zákona č. 159/1999 Sb., kterou došlo k implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. 11. 2015. Nelze klást na českou cestovní kancelář povinnost, aby zjišťovala např. vízové podmínky indonéských občanů, jelikož takové informace objektivně zjistit nelze. V ČR ani nejsou zastupitelské úřady všech států světa. Na písemný dotaz žalované MMR potvrdilo své stanovisko, že není možné spravedlivě požadovat po CK aby informovala o všech vízových povinnostech a že je možné řešit odkazem na MZV. I komentářová literatura uvádí, že „ve vztahu k vízům platí, že pořadatel, resp. prodejce, musí sám informovat o vízových povinnostech občany EU. Občany třetích zemí je oprávněn informovat formou odkazu na zastupitelský úřad.“ Informační povinnost v tomto rozsahu žalovaná splnila – v e-mailu paní Š. ze dne 25. 5. 2021 ve 12:56 je explicitně uvedeno, že bližší informace žalobkyně nalezne na stránkách mzv.cz nebo na stránkách

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

zastupitelského úřadu daného státu, přílohou e-mailu byly VSP i Všeobecné informace žalované, dále zde byl odkaz na webové stránky žalované, kde byly informace i s aktivním prolinkem na velvyslanectví Egypta v ČR. I soud v rozsudku konstatoval, že žalobkyně byla informována o tom, že se měla o pasových a vízových povinnostech detailněji informovat u zastupitelského úřadu. Žalovaná tak informační povinnost splnila opakovaně a na mnoha místech. Žalobkyně sama uvedla, že si byla vědoma, že coby občanka Běloruska vízum potřebuje. Bez ohledu na informační povinnost CK je každá osoba cestující do zahraničí povinna se sama informovat o podmínkách vstupu do dané země i způsobu vyřízení víz, např. na svém zastupitelském úřadě. Žalobkyně porušila svoji smluvní povinnost, když nečetla smluvní podmínky a veškeré dokumenty, jednala tak v rozporu s běžnou péčí a opatrností a s obecnou povinností předcházet škodám ve smyslu § 2900 o.z. Soud rovněž neprovedl důkazy navržené žalovanou, konkrétně e-mailovou a telefonickou komunikaci mezi žalobkyní a cestovní agenturou, k prokázání splnění informační povinnosti, a neúplně tak zjistil skutkový stav. Žaloba tedy není po právu, informační povinnost žalované byla splněna odkazem na zastupitelský úřad, současně sama žalobkyně porušila preventivní povinnost předcházet škodám. Žalovaná proto navrhuje, aby odvolací soud napadený rozsudek změnil tak, že se žaloba zamítá, a aby žalobkyni uložil povinnost k náhradě nákladů řízení, případně aby rozsudek zrušil a věc vrátil soudu I. stupně k novému projednání.

6. Žalobkyně k odvolání žalované uvedla, že se žalovaná snaží zprostit plnění zákonné informační povinnosti a důsledků jejího nesplnění, když žalobkyně prokázala, že žalovanou informovala o své státní příslušnosti a státu, který vydal cestovní pas. Pokud se cestovní kancelář rozhodne nabízet služby pro osoby, jejichž pas byl vydán jiným státem, než Českou republikou, má vůči těmto osobám stejnou informační povinnost jako vůči osobám s pasem České republiky. Jinak by šlo o nedůvodnou diskriminaci těchto osob. Žalovaná je profesionálem v oblasti poskytování zájezdů a nemůže se své informační povinnosti zprostit z důvodu, že je pro ni složitější vyhledat podmínky přístupu do dané země pro osoby s cizím pasem. Vízové podmínky jsou většinou sjednávány na úrovni mezinárodních smluv a nemění se hekticky, navíc právě cestovní kancelář by se ve změnách měla orientovat lépe, než spotřebitel, který využívá služby cestovní kanceláře právě proto, aby se o nic nemusel starat. Žalovaná se nemohla informační povinnosti dle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. zprostit odkazem na zastupitelský úřad, naopak byla povinna zjistit konkrétní informace a žalobkyni je sdělit. Navíc žalobkyně se opakovaně na podmínky přístupu dotazovala na infolince žalované, žalovaná tak mohla informace znovu ověřit a sdělit je žalobkyni správně. Lze předpokládat, že žalovaná pořádá zájezdy do Egypta několikrát týdně, vízové podmínky do této země musela opakovaně ověřovat a žalobkyně jistě nebyla první osoba z Běloruska, která si u žalované zakoupila zájezd do Egypta. Žalobkyně navrhla, aby odvolací soud napadené rozhodnutí potvrdil jako věcně správné.
7. Žalovaná reagovala dalším vyjádřením, v němž zopakovala, že informační povinnosti má pouze ve vztahu ke státům, které tvoří Evropský hospodářský prostor. Žalobkyně sama před odletem kontaktovala žalovanou s dotazem na testy na COVID, současně byla kontaktována žalovanou za účelem ověření doručení cestovních dokumentů, i z toho je patrné, že žalobkyně si byla vědoma, že pořádající cestovní kanceláři je žalovaná, a nic jí nebránilo se na žalovanou kdykoli obrátit.
8. Žalobkyně v dalším vyjádření navrhla, aby odvolací soud vyžádal nahrávky telefonních hovorů nejen mezi žalobkyní a Invia.cz, ale též mezi svědkyní G. a Invia.cz. Dále uvedla, že jako spotřebitel se zpočátku nedokázala zorientovat ve vztahu žalované a Invia.cz, proto zpočátku kontaktovala společnost Invia.cz, na jejíchž webových stránkách zájezd zakoupila. Informační povinnost měla žalovaná splnit v řádném rozsahu automaticky, bez nutnosti účastníka si informace vyžadovat. I kdyby si žalobkyně vízové informace neověřila, odpovědnost žalované to nevylučuje. Žalobkyně ani svědkyně nikdy neletěly do Egypta z České republiky, proto se žalobkyně domnívala, že vízum dostane na letišti v Egyptě. O skutečnosti, že si vízum má zařídit před odletem, měla žalobkyni

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

poučit žalovaná. Vyřízení víza na velvyslanectví Egypta v ČR trvá jeden pracovní den, aby žalobkyně po zakoupení zájezdu stihla před odletem vízum zařídit, musela by o vízum požádat bezprostředně po uzavření smlouvy o zájezdu. O to bylo potřebnější, aby ji žalovaná informovala o konkrétních vízových povinnostech a neodkazovala ji jen na webové stránky dalších institucí, protože je otázkou, zda i kdyby žalobkyně tyto instituce kontaktovala, získala by všechny informace dostatečně včas na to, aby stihla vízum vyřídit.

9. Žalovaná následně poukázala na nutnost eurokonformního výkladu ustanovení § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. a § 9a odst. 2 písm. f) zákona č. 159/1999 Sb. Tato národní právní úprava představuje implementaci Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (dále jen „Směrnice o cestovních službách“), která byla přijata za účelem ochrany práv občanů EU. Též zákaz diskriminace na základě státní příslušnosti podle čl. 18 Smlouvy o fungování Evropské unie se vztahuje pouze na občany EU, přímá informační povinnost o vízových a pasových požadavcích se proto vztahuje pouze na občany členských států EU. Splnění informační povinnosti o vízové politice třetích zemí z důvodu ochrany spotřebitelů pocházejících z jiných třetích zemí je v rozporu s účelem uvedené směrnice, a často je to i objektivně nemožné, když na světě je více než 193 států a je zde mnoho proměnných, např. jiné vstupní podmínky dle místa faktického odjezdu zákazníka, aktuální mezinárodní sankce, atd. Extenzivní výklad Směrnice o cestovních službách by dostal žalovanou do neřešitelné situace, např. při zakoupení zájezdu pár hodin před odletem, kdy by informační povinnost nebylo možno splnit, a mohlo by z tohoto důvodu dojít i k odmítání spotřebitelů z nečlenských zemí EU. Předmětná ustanovení je proto třeba vykládat tak, že občany třetích zemí je možné informovat nepřímo pomocí odkazu na příslušný zastupitelský úřad. Protože zde je kolize v interpretaci, zda se přímá informační povinnost k vízovým a pasovým povinnostem vztahuje pouze na občany EU nebo též na občany dalších států, a jde o otázku výkladu unijního práva, konkrétně čl. 5 odst. 1 písm. f) Směrnice o cestovních službách, je na místě, aby odvolací soud (pokud nebude souhlasit s argumentací žalované) přerušil odvolací řízení a obrátil se na Soudní dvůr EU („SDEU“) s předběžnou otázkou. SDEU by měl zejména posoudit, zda jsou pořadatelé zájezdu z EU povinni informovat podle čl. 5 odst. 1 písm. f) Směrnice o cestovních službách stejným způsobem i ve stejném rozsahu cestující, kteří nejsou občany EU a cestují do země, která není členským státem EU, a zda se jedná o porušení povinností dle uvedeného ustanovení, pokud pořadatel zájezdu poskytne informace o pasových a vízových požadavcích odkazem na webové stránky zastupitelského úřadu země, jež je cílovou destinací zájezdu.
10. Odvolací soud přezkoumal z podnětu podaného odvolání při nařízeném jednání napadený rozsudek, včetně řízení, které jeho vydání předcházelo (§ 212 a § 212a o.s.ř.) a po zopakování dokazování *e-mailem* z 25. 5. 2021 ve 12:56 h a *e-mailem* z 25. 5. 2021 v 15:16 h, a dále po doplnění dokazování *záznamy telefonních hovorů mezi žalobkyní a žalovanou, mezi žalobkyní a Invia.cz, mezi O. G. a Invia.cz a sdělením Invia.cz* z 6. 2. 2023 dospěl k závěru, že odvolání není důvodné.
11. *E-mailem* z 25. 5. 2021 ve 12:56 h bylo prokázáno, že před uzavřením smlouvy byla žalobkyně agenturou Invia.cz vyzvána, ať si zkontroluje vízové podmínky vstupu do cizí země, s tím, že bližší informace najde na stránkách www.mzv.cz nebo na stránkách zastupitelského úřadu daného státu.
12. Z *e-mailu* z 25. 5. 2021 v 15:16 h má odvolací soud za prokázané, že tento e-mail byl žalovanou zaslán žalobkyni poté, co byla vyplněna smlouva o zájezdu (žalovaná tedy v okamžiku odeslání e-mailu věděla, že účastníky zájezdu jsou osoby běloruské státní příslušnosti). E-mail obsahoval odkaz („proklik“) na informace o vízové povinnosti pro vstup do Egypta, kde byly detailní informace o vízové povinnosti pro cestující, jejichž cestovní doklad byl vydán ČR; pro cestující, jejichž cestovní doklad nebyl vydán ČR, zde byla informace, že ohledně vízové povinnosti či

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

podmínek vstupu do Egypta mají kontaktovat žalovanou, případně se informovat na velvyslanectví Egypta v Praze (s možností „prokliknout“ na stránky zastupitelského úřadu).

13. *Záznamem 2 telefonních hovorů mezi žalobkyní a žalovanou* bylo prokázáno, že před termínem zájezdu kontaktovala žalobkyně telefonicky dvakrát žalovanou – jednou ohledně testů na covid, jednou na základě předchozího pokusu žalované o telefonní kontakt, hovor se týkal zaslaných cestovních dokumentů. Ani jeden z hovorů se netýkal vízové povinnosti (tato nebyla zmíněna žádnou ze stran).
14. *Sdělením Invia.cz ze dne 6. 2. 2023* byl prokázáno, že dne 25. 5. 2021 proběhly 3 telefonní hovory mezi Invia.cz a žalobkyní a 1 dohledaný telefonní hovor mezi Invia.cz a cestující O. G. Dále proběhlo 5 telefonních hovorů mezi žalobkyní a Invia.cz dne 27. 5. 2021 (poté, co žalobkyně a jejím spolucestujícím nebylo umožněno odletět do Egypta).
15. *Záznamem 3 telefonních hovorů ze dne 25. 5. 2021 mezi žalobkyní a Invia.cz* bylo prokázáno, že hovory uskutečněné v 10:14 a ve 12:20 se týkaly výběru zájezdu, hovor v 15:34 se týkal podrobností konkrétního zájezdu a testů na covid, žádný z hovorů se netýkal vízové povinnosti.
16. *Záznamem telefonního hovoru ze dne 25. 5. 2021 mezi Invia.cz a O. G.* bylo prokázáno, že paní G. se pracovnice cestovní agentury dotazovala v souvislosti s předmětnou smlouvou o zájezdu na potřebu testů na covid, a poté obecně, co všechno budou cestující k účasti na zájezdu potřebovat. Bylo jí sděleno, že budou potřebovat roušky, pasy, PCR test, a blíže neupřesněné „doklady“. Z obsahu rozhovoru vyplývá, že se uskutečnil poté, co byla cestovní agentuře zaslána vyplněná smlouva o zájezdu.
17. *Záznamem telefonního hovoru ze dne 27. 5. 2021 ve 12:01 mezi žalobkyní a Invia.cz* bylo prokázáno, že žalobkyně před uskutečněním zájezdu věděla o tom, že pro vstup do Egypta je třeba vízum, domnívala se však, že vízum za poplatek zakoupí v Egyptě na letišti, stejně jako občané ČR a Bělorusové cestující z Běloruska, informace si hledala na stránkách běloruské ambasády.
18. Záznamy dalších telefonních hovorů ze dne 27. 5. 2021 odvolací soud neprováděl, neboť to pro rozhodnutí v této věci bylo nadbytečné.
19. Po doplnění dokazování činí odvolací soud skutkový závěr, že žalobkyně věděla, že pro vstup do Egypta je třeba vízum, nevěděla však a nebyla konkrétně informována (ani žalovanou, ani agenturou Invia.cz), že toto vízum je třeba vyřídit před odletem z ČR. Žalobkyně se výslovně nedotázala žalované ani agentury Invia.cz na podmínky získání víza pro vstup do Egypta, spolucestující žalobkyně paní G. se však v souvislosti s uvedeným zájezdem telefonicky dotazovala Invia.cz, co všechno bude pro účast na zájezdu potřeba (dotaz byl činěn v době, kdy již Invia.cz měla k dispozici vyplněnou smlouvu o zájezdu, tedy musely jí být známy informace o státní příslušnosti cestujících), a byla upozorněna na potřebu mít roušku, pas, PCR test na covid a blíže neupřesněné doklady.
20. Soud I. stupně učinil správná skutková zjištění i právní závěr o tom, že mezi žalobkyní jako zákazníkem a žalovanou jako pořadatelem byla uzavřena smlouva o zájezdu ve smyslu § 2521 a násl. o.z.
21. Žalovaná je nejen pořadatelem ve smyslu ustanovení o.z., ale zároveň cestovní kancelář ve smyslu § 2 zákona č. 159/1999 Sb. Prodejcem zájezdu (osobou zprostředkovávající prodej zájezdu podle zákona č. 159/1999 Sb.) byla v daném případě cestovní agentura Invia.cz.

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

22. Podle § 2524 odst. 1 o.z. pořadatel nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy údaje uvedené v zákoně upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu.
23. Podle § 2525 odst. 1 o.z. pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v textové podobě. Podle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. pořadatel v potvrzení o zájezdu (mj.) uvede obecné údaje o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích státu určení.
24. Podle § 9a odst. 2 písm. f) zákona č. 159/1999 Sb. prodejce zájezdu, je-li to pro daný zájezd relevantní, poskytne zákazníkovi také informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz. V souladu s § 9a odst. 6 uvedeného zákona musí být tyto informace poskytnuty jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem. Jsou-li poskytovány písemně, musí být čitelné.
25. Jak vyplývá ze shora uvedených ustanovení, právní úprava informační povinnosti v občanském zákoníku a v zákoně č. 159/1999 Sb. je navzájem provázaná. Příslušná ustanovení byla do obou zákonů přijata v rámci implementace Směrnice o cestovních službách.
26. Pořadatel jako smluvní strana smlouvy o zájezdu odpovídá zákazníkovi za plnění povinností ze smlouvy o zájezdu, jakož i dalších zákonných povinností, včetně povinnosti informační (srov. Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI. Autoři: *Jiří ŠVESTKA, Jan DVOŘÁK, Josef FLALA aj.*, nakladatel Wolters Kluwer, Praha 2021). To je v souladu i s účelem Směrnice o cestovních službách, jímž je poskytnout spotřebiteli jednu smluvní stranu odpovědnou za plnění povinností ze smlouvy a spotřebiteli snadno dosažitelnou. Žalovaná se tedy nemůže dovolávat toho, že určité informace (dle § 9a odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb.) měl žalobkyni poskytnout prodejce zájezdu, neboť do smluvních povinností pořadatele se tato informační povinnost promítá prostřednictvím ustanovení § 2524 odst. 1 o.z.
27. Ani námitku žalované, že informační povinnost o vízových požadavcích dle zákona č. 159/1999 Sb., příp. dle § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. se vztahuje pouze na občany států Evropského hospodářského prostoru (případně pouze na občany států EU), neshledal odvolací soud důvodnou.
28. Z citovaných aktuálně účinných ustanovení občanského zákoníku ani zákona č. 159/1999 Sb. omezení informační povinnosti pouze na určité skupiny zákazníků nevyplývá (na rozdíl od dřívějšího znění zákona č. 159/1999 Sb., jehož § 10 odst. 1 písm. i) ve znění účinném do 1. 7. 2018 stanovil cestovním kancelářím povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích pouze občany České republiky – toto znění zákona však na danou věc již nelze použít).
29. Stejně tak nevyplývá omezení informační povinnosti jen na cestující – státní příslušníky některých států - ze Směrnice o cestovních službách č. 2015/2302. Dle této Směrnice je třeba zajistit, aby informační povinnosti splnil pořadatel a prodejce cestovních služeb vůči cestujícímu (viz čl. 5 odst. 1. Směrnice), přičemž "cestujícím" se dle čl. 3 bod 6 Směrnice o cestovních službách rozumí každá osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu v oblasti působnosti této Směrnice nebo má právo cestovat na základě takovéto smlouvy. Ani z uvedených ustanovení, ani z preambule Směrnice o cestovních službách nevyplývá, že by se ochrana a práva cestujících (včetně práva na poskytnutí informací) dle této Směrnice měla omezovat na příslušníky členských zemí EU. Opět je zde zřetelný posun proti předchozí právní úpravě, tedy oproti zrušené směrnici 90/314/EHS, jejíž čl. 4

předpokládal stanovení informační povinnosti o pasových a vízových požadavcích pouze ve vztahu k příslušníkům členských států.

30. S ohledem na výslovnou definici cestujícího v čl. 3 bod 6 Směrnice o cestovních službách nepovažuje odvolací soud otázku, zda se informační povinnost uplatní též ve vztahu k cestujícím – státním příslušníkům třetích států – za spornou, proto neshledal důvodu položit v tomto směru SDEU předběžnou otázku, jak navrhovala žalovaná.
31. Názor, že informační povinnost podle § 2524 odst. 1 o.z. se týká zákazníka, který činí objednávku, bez ohledu na jeho státní příslušnost, zastává ostatně i odborná literatura (Cestovní právo, *Klára Dvořáková, Renata Králová*, nakl. C.H.Beck, 2. vydání 2022, str. 283).
32. Pokud jde o sdělení Ministerstva pro místní rozvoj (MMR) na dotaz Asociace cestovních kanceláří a agentur (citované mj. i ve shora uvedené publikaci Cestovní právo, str. 282), že „ve vztahu k vízům platí, že pořadatel, resp. prodejce musí sám informovat o vízových povinnostech občany EU. Občany třetích zemí je oprávněn informovat formou odkazu na zastupitelský úřad“, zde se promítá skutečnost, že informace o vízové povinnosti poskytované zákazníkovi mohou být (i dle výslovného znění § 2528 odst. 1 písm. e) o.z.) obecné, tedy není nezbytné každému cestujícímu poskytovat detailní návod, jak vízum vyřídit. V tomto směru lze poukázat i na odst. 28 preambule Směrnice o cestovních službách, který stanoví, že „Pořadatelé by měli poskytovat obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení.“
33. Zároveň však podle § 9a odst. 6 zákona č. 159/199 Sb. musí být informace poskytnuta jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem, a dle odvolacího soudu musí poskytnutí informace též splnit svůj účel, jímž je u předsmělní informační povinnosti poskytnout zákazníkovi takové informace, jež mu umožní kvalifikovaně se rozhodnout, zda smlouvu o zájezdu uzavře či nikoli (a to i v případě, že jde o zakoupení zájezdu tzv. „last minute“, tedy krátce před jeho konáním), u informační povinnosti v potvrzení o zájezdu je potom účelem i upozornění zákazníka na podmínky, jež musí splnit, aby se zájezdu mohl zúčastnit.
34. V daném případě měla pro žalobkyni v souvislosti s vízovou povinností zásadní význam nikoli informace, že ke vstupu do Egypta je třeba vízum (jak bylo prokázáno, samotná tato skutečnost byla žalobkyni známa), ale skutečnost, že žalobkyně a její spolucestující jako státní příslušníci Běloruska si (na rozdíl od českých státních občanů) musí vízum obstarat ještě před odletem z ČR. Právě tato informace byla klíčová jak pro rozhodnutí žalobkyně, zda uzavře smlouvu o zájezdu s termínem zahájení zájezdu jen dva dny po uzavření smlouvy, tak z hlediska reálné možnosti zájezdu se zúčastnit, a proto právě minimálně tato informace měla být žalobkyni poskytnuta, aby informace o vízové povinnosti (před uzavřením smlouvy a následně v potvrzení o zájezdu) splnila svůj účel a nebyla čistě formální.
35. Informace o nezbytnosti zajistit si vízum do Egypta ještě před odletem z ČR však nebyla žalobkyni jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem poskytnuta ani před uzavřením smlouvy o zájezdu (v rámci předsmělní informační povinnosti dle § 2524 odst. 1 o.z.), ani později v potvrzení o zájezdu dle § 2528 odst. 1 o.z.
36. Tato informace nebyla konkrétně uvedena v žádném z dokumentů, jež byly součástí smlouvy (VSP, všeobecné informace žalované, obchodní podmínky Invia), ani sdělena v e-mailové a telefonické komunikaci žalobkyně a její spolucestující s Invia.cz a se žalovanou až do okamžiku zahájení zájezdu. Žalobkyně byla před uzavřením smlouvy obecně vyzvána, ať si zkontroluje vízové podmínky vstupu do cizí země, a byla informována, že bližší informace najde na stránkách

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

www.mzv.cz nebo na stránkách zastupitelského úřadu daného státu. Následně (po uzavření smlouvy) jí byly zaslány dokumenty, jimiž se mohla postupně „proklikat“ na internetové stránky zastupitelského úřadu Egypta v ČR. Odvolací soud nicméně tento způsob poskytnutí informací neshledává „jasným, srozumitelným a zřetelným“, zejména za situace, kdy pracovnice Invia.cz v telefonické komunikaci sdělila spolucestující žalobkyně na její dotaz v souvislosti s tímto konkrétním zájezdem, že vše, co k účasti na zájezdu potřebuje, je „rouška, pas, doklady, PCR test na covid“ a nezbytnost vyřízení víza nezmínila. Toto sdělení zjevně u žalobkyně a její spolucestující vyvolalo dojem, že ověřily veškeré podmínky účasti na zájezdu, a že tedy i povinnosti zkontrolovat vízové povinnosti vstupu do Egypta učinily zadost.

37. Námitku žalované, že po ní nelze spravedlivě požadovat, aby zjišťovala informace o vízové povinnosti pro všechny státy světa ve vztahu k účastníkům zájezdu z kteréhokoli státu, shledal odvolací soud v daném případě nedůvodnou a účelovou. Nejen že se zde jednalo o zájezd do Egypta, tedy do země, kam žalovaná pořádá zájezdy běžně a která má v ČR svůj zastupitelský úřad (odkazyvala-li žalovaná žalobkyni ohledně zjištění vízových informací na tento zastupitelský úřad, mohla nepochybně příslušné informace zjistit u zastupitelského úřadu i sama žalovaná). Žalovaná navíc sama opakovaně uváděla, že žalobkyně mohla (či přímo měla) pro obdržení vízových informací kontaktovat žalovanou na speciálním telefonním čísle. Z toho vyplývá, že žalovaná byla schopna konkrétní vízové informace zjistit, aktivně je však žalobkyni neposkytla, přestože nejpozději v okamžiku uzavření smlouvy byla informována o tom, že žalobkyně a její spolucestující jsou státními občany Běloruska.
38. Odvolací soud tedy dospěl k závěru, že žalovaná porušila své povinnosti informovat žalobkyni o vízových povinnostech vyplývajících jí z § 2524 odst. 1 o.z. ve spojení s § 9a odst. 2 písm. f), odst. 6 zákona č. 159/1999 Sb. a z § 2525 odst. 1 o.z. ve spojení s § 2528 odst. 1 písm. e) o.z. V příčinné souvislosti s tímto porušením povinnosti žalované bylo žalobkyni a jejím spolucestujícím znemožněno zúčastnit se zájezdu do Egypta dle předmětné smlouvy o zájezdu. Žalobkyni tak vznikla škoda ve výši uhrazené ceny zájezdu 69 310 Kč, za niž žalovaná jako pořadatel zájezdu odpovídá dle ustanovení § 2543 odst. 1 o.z.
39. V souladu s § 2543 odst. 1 o.z. je žalovaná dále povinna nahradit žalobkyni újmu za narušení dovolené, spočívající v tom, že žalobkyně se zájezdu dle uzavřené smlouvy nemohla zúčastnit a jeho účel tak byl vůči ní zcela zmařen. Soudem I. stupně přiznanou náhradu újmy za narušení dovolené ve výši 7 000 Kč, tedy přibližně 30% z ceny zájezdu připadající na 1 osobu, hodnotí odvolací soud jako přiměřenou okolnostem, včetně předpokládané délky trvání zájezdu (11 dní – 10 nocí), tomu, že žalobkyně v době předpokládané dovolené žádnou dovolenou nenastoupila, i tomu, že – jak bylo prokázáno – žalobkyně po dobu dalších dvou dní marně podnikala kroky k tomu, aby mohla absolvovat alespoň zkrácený zájezd (s pozdějším odletem do Egypta).
40. Odvolací soud neshledal, že zde jsou dány důvody pro snížení náhrady škody dle § 2918 o.z., tedy že škoda vznikla nebo se zvětšila též následkem okolností přičitatelných žalobkyni. Žalobkyně byla informována, že si má vízové podmínky vstupu do Egypta zkontrolovat, jak však je již výše uvedeno, na základě telefonického rozhovoru spolucestující G. s cestovní agenturou považovala žalobkyně tuto kontrolu za provedenou. Skutečnost, že žalobkyně (jak sama uvedla) nečetla všeobecné podmínky žalované, není z tohoto pohledu významná, neboť v těchto podmínkách konkrétní informace o vízové povinnosti stejně nejsou obsaženy. VSP obsahují pouze doporučení podmínky vstupu do cizí země ověřit, a to např. i telefonicky u žalované, což se však průměrnému spotřebiteli, který se o tom, co bude pro účast na zájezdu do cizí země potřebovat, telefonicky informoval (byť prostřednictvím jedné ze spolucestujících) u cestovní agentury, logicky jeví jako nadbytečné. S přihlédnutím k veškeré komunikaci mezi žalobkyní a paní G. na straně jedné a žalovanou a cestovní agenturou na straně druhé, kdy žalobkyně jak s cestovní agenturou, tak se

Shodu s prvopisem potvrzuje H. R.

žalovanou před zahájením zájezdu telefonicky komunikovala a o informace týkající se zájezdu (které sama považovala za nejasné) se zajímala, tak nelze dle odvolacího soudu dospět k závěru, že žalobkyně při uzavírání smlouvy o zájezdu a jejím plnění nepostupovala s obezřetností, již lze požadovat od průměrného spotřebitele, a že by z tohoto důvodu měla podíl na vzniku škody.

41. Správně soud I. stupně posoudil nárok žalobkyně na úrok z prodlení a jeho výši, jakož i otázku náhrady nákladů řízení.
42. Na základě shora uvedeného odvolací soud rozsudek soudu I. stupně v napadených výrocích I. a III. potvrdil podle § 219 o.s.ř. jako věcně správný.
43. O nákladech odvolacího řízení rozhodl odvolací soud podle § 224 odst. 1 o.s.ř. ve spojení s § 142 odst. 1 o.s.ř., když v odvolacím řízení byla žalobkyně plně úspěšná. Žalobkyni vznikly náklady odvolacího řízení v celkové výši 21 683,20 Kč: odměna advokáta dle § 7 a.t. z tarifní hodnoty 76 310 Kč za 4 úkony právní služby dle § 11 odst. 1 a.t. (vyjádření k dovolání, účast u jednání odvolacího soudu dne 26. 1. 2023, písemné vyjádření ve věci samé ze dne 24. 2. 2023, účast u jednání odvolacího soudu dne 23. 3. 2023) 4 x 4 180 Kč, 4 režijní paušály po 300 Kč dle § 13 odst. 4 a.t. a 21% DPH z nákladů právního zastoupení 3 763,20 Kč.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat dovolání k Nejvyššímu soudu ČR prostřednictvím soudu prvního stupně, ve lhůtě dvou měsíců od jeho doručení, jen za podmínek stanovených v ust. § 237 o.s.ř.

Praha 23. března 2023

JUDr. Ivana Kotrčová v. r.
předsedkyně senátu