



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátu složeném z předsedkyně Mgr. Nadi Pínové a soudců JUDr. Jiřího Körblera a JUDr. Jany Tondrové ve věci

žalobkyně: **B. P.**, narozená xxx
bytem xxx xxx, xxx xxx
zastoupená advokátkou Mgr. Tat'ánou Malmstedt Kolářovou
sídlem Bělehradská 1191/9, 400 01 Ústí nad Labem

proti
žalované: **Blue Style a.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 zaplacení částky 34 981 Kč s příslušenstvím,
o odvolání žalobkyně proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 2. června 2022
č. j. 27 C 185/2020 – 178,

takto:

- I. Rozsudek soudu prvního stupně se ve výroku o věci samé I. mění jen tak, že žalovaná je povinna zaplatit žalobkyni 22 132 Kč s úrokem z prodlení ve výši 10% ročně z této částky od 30. 12. 2019 do zaplacení do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku, jinak, tj. co do částky 12 849 Kč s úrokem z prodlení ve výši 10% ročně z této částky od 30. 12. 2019 do zaplacení, se v tomto výroku potvrzuje.

Shodu s prvopisem potvrzuje Z. T.

- II. Žalovaná je povinná zaplatit žalobkyni náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů ve výši 38 454 Kč k rukám advokátky Mgr. Taťány Malmstedt Kolářové do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku.

Odůvodnění:

1. Napadeným rozsudkem soud prvního stupně zamítl žalobu o zaplacení částky 34 981 Kč s 10% úrokem z prodlení ročně z této částky od 30. 12. 2019 do zaplacení (výrok I). Výrokem II. uložil žalobkyni povinnost zaplatit žalované náklady řízení ve výši 23 716 Kč do tří dnů od právní moci rozsudku k rukám Mgr. Michaela Hanzlíka.
2. Takto soud prvního stupně rozhodl o žalobě na zaplacení žalované částky s příslušenstvím z titulu vad zájezdu, který si žalobkyně a její xxx objednali u žalované. Žalobkyně tvrdila, že ona a její xxx F. U. uzavřeli se žalovanou smlouvu o zájezdu do Egypta pro sebe a své partnery, který se konal ve dnech 28. 12. 2016 až 7. 1. 2017. Na zájezdu došlo k vadám spočívajícím 1) v poskytnutí jiného typu stravování (all inclusive namísto sjednaného ultra all inclusive) a dále došlo k tomu, že účastníci zájezdu byli dovezeni při odletu z dovolené na letiště předčasně a 2) museli po dobu jedné a půl hodiny čekat v poušti před uzavřenou letištní halou, a to 3) bez dostatečných informací ze strany delegáta, což bylo diskomfortní a velmi stresující. Za tyto vady požadovali slevu ve výši 10%, 15% a 10%, celkem 35% z celkové ceny zájezdu, tj. ve výši 29 981 Kč. Xxx žalobkyně na žalobkyni svou pohledávku na slevu z ceny zájezdu postoupil smlouvou o postoupení pohledávky. Žalobkyně dále požadovala náhradu újmy za narušení dovolené ve výši 5 000 Kč.
3. Žalovaná s žalobou nesouhlasila, namítala, že zájezd byl prost vad.
4. Soud prvního stupně o žalobě rozhodl na základě skutkových zjištění a právní argumentace, které jsou uvedeny v písemném odůvodnění napadeného rozsudku a které není třeba podrobně opakovat. Ve stručnosti lze uvést, že soud prvního stupně existenci namítaných vad zájezdu ve smyslu ust. § 2540 o. z. neshledal. Pokud jde o vadu spočívající v jiném než sjednaném typu stravování, uvedl, že zásadní je reálný obsah závazku, nikoliv název způsobu stravování. Součástí smlouvy o zájezdu byl i katalog, na něj je ve smlouvě odkazováno a je v ní uvedeno, že součástí smlouvy jsou i informace o hotelu uvedené v katalogu, kde je rozsah služby specifikován. Žalobkyně a její xxx si nadto byli vědomi toho, jaký typ stravování vybraný hotel poskytuje, neboť měsíc před konaným zájezdem se účastníci zájezdu se stravou ultra all inclusive v témže hotelu, kde se jim již tehdy dostalo stejného typu stravování. K vadám spojeným s odletem z Egypta soud prvního stupně uvedl, že tvrzené obavy žalobkyně z teroristického útoku na letišti považuje za účelové, neboť žalobkyně do Egypta (a stejného hotelu) cestovala opakovaně jak před konáním předmětného zájezdu, tak i poté. Za všeobecně známou považoval soud prvního stupně skutečnost, že resorty v Egyptě a zejména letiště jsou extrémně bezpečnostně zajištěná místa kvůli cestovnímu ruchu a v minulosti získané neblahé zkušenosti s ojedinělými teroristickými útoky. Obavy z teroristických útoků proto považoval za ryze subjektivní pocit žalobkyně. Navíc z důvodu zajištění bezpečnosti je třeba, aby cestovatelé při odletu z Hurgahady byli včas na letišti před odbavením, a to nejlépe 3,5 hod. před odletem, což bylo žalobkyni vzhledem k jejím předchozím návštěvám předmětného resortu známo. O nákladech řízení rozhodl soud prvního stupně podle § 142 odst. 1 o. s. ř.

5. Proti tomuto rozsudku podala žalobkyně včasné odvolání. Namítala, že je rozdíl mezi službou nazvanou jako all inclusive a ultra all inclusive. Není ani pravdou, že by rozsah služeb ultra all inclusive nebyl nikde definován. Tzv. Frankfurtské tabulky (na které odkazuje reklamční řád žalované) oba typy stravy rozlišují, ultra all inclusive je vyššího rozsahu a je všeobecně předpokládáno, že strava a pití je u této služby zdarma po 24 hodin denně. Není také pravdou, že by pro účastníky bylo závazné, jak je služba nazvána v katalogu. Ve všeobecných smluvních podmínkách i ve všeobecných informacích je uvedeno, že katalog, který je tištěn s předstihem, je svým obsahem nezávazný a skutečná podoba služeb se může lišit. Konkrétní smluvní ujednání pak má mít vždy přednost před všeobecnými smluvními podmínkami. Změnu názvu služby z all inclusive na ultra all inclusive pak žalovaná zavedla až na konci roku 2016, a to zároveň se zvýšením ceny zájezdu; žalobkyně proto důvodně předpokládala, že s ohledem na navýšení ceny došlo také ke zvýšení kvality poskytované stravy. Je proto nepodstatné, kolik zájezdů žalobkyně do konání předmětného zájezdu absolvovala, neboť u nich byla sjednána služby all inclusive; relevantní je, že u předmětného zájezdu, u něhož došlo k navýšení ceny, byla sjednána služba ultra all inclusive. Již po předešlém zájezdu, kde byla sjednána služba ultra all inclusive a plněno bylo all inclusive, žalobkyně tuto vadu zájezdu reklamovala. K incidentu na letišti žalobkyně zopakovala, že žalovaná ji o změně letu neinformovala, přestože žalovanou o tom letecký dopravce včas informoval. Na letišti jim nebyla poskytnuta žádná asistence; egyptský delegát, který s nimi byl na letišti, požadovanými informacemi nedisponoval. Situace, k níž na letišti došlo, žalobkyni a členy její rodiny vyděsila, šlo o zcela neobvyklou událost, ocitli se (spolu s dalšími cestujícími z autobusu) po dobu jedné a půl hodiny před potměnou uzamčenou letištní halou, kam vjeli přes červenou signalizaci na semaforu, bez jakékoliv podpory a pomoci, přítomný egyptský delegát pouze rozčileně telefonoval a byl také vystrašen. Závěr soudu prvního stupně, že žalobkyně nemohla pociťovat stres, považuje proto za nesprávný. Každý průměrný člověk by byl těmito okolnostmi vyděšen a nic na tom nemění skutečnost, že posléze bylo zjištěno, že žádné nebezpečí nehrozilo. Paniku vyvolal právě neprofesionální a nesprávný postup žalované. Žalobkyně navrhl, aby odvolací soud napadený rozsudek změnil a žalobě sám vyhověl, případně aby rozsudek zrušil a věc vrátil soudu prvního stupně k dalšímu řízení.
6. Žalovaná navrhl potvrzení napadeného rozsudku jako věcně správného. Uvedla, že nárok žalobkyně na slevu z ceny zájezdu z důvodu nedodržení sjednaného typu stravování nelze přiznat, neboť tento nárok nebyl uplatněn ve lhůtě stanovené v § 2540 o. z. Žalobkyně pak neprokázala, že by žalovaná ve vztahu k dohodnutému typu stravy porušila jakoukoliv povinnost; žalovaná poskytla plnění v souladu se smlouvou tak, jak je v katalogu typ stravy definován. Žalovaná se nezavázala, že by žalobkyni a členům její rodiny poskytla jídlo a pití 24/7, jednalo se jen o subjektivní očekávání ze strany žalobkyně. Naopak žalobkyně i její xxx byli o rozsahu služby před uzavřením smlouvy prokazatelně informováni, neboť se měsíc předtím účastnili zájezdu ve stejném hotelu se stejným typem stravování. Za správný považovala žalovaná i závěr soudu prvního stupně ohledně neexistence slevy za událost na letišti. Podle jejího názoru žalobkyně netvrdila a neprokázala jakékoliv porušení povinnosti ze strany žalované, ani opodstatněné obavy o bezpečnost. Na místě byl delegát, který cestující informoval o novém čase odletu a poskytoval jim služby na místě. Ani stížnost za diskomfort není opodstatněná, neboť poslední den zájezdu je všeobecnými smluvními podmínkami určen k přepravě. Požadavek na slevu ve výši 10% za hodinu a půl čekání na letišti je podle žalované nepřiměřený. Za správný považovala žalovaná rozsudek, i pokud žalobkyni nebyla přiznána náhrada újmy za narušení dovolené. Na takovou újmu má cestující právo pouze tehdy, dojde-li k porušení povinnosti ze strany cestovní kanceláře, k čemuž však v daném případě nedošlo. I pokud by snad k porušení povinnosti ze strany žalované došlo, měla žalovaná za to, že ne každé porušení povinností zakládá nárok ve smyslu ust. § 2543 o. z. V daném případě nebyl dle žalované prokázán takový zásah do průběhu zájezdu, který by byl schopen způsobit ztrátu prožitku z dovolené. Tento závěr podporuje i fakt, že žalovaná i po této zkušenosti do Egypta nadále jezdí a ostatní cestující náhradu nemajetkové újmy neuplatňují. Ve

smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004 není posun letu o dvě hodiny nestandardní a nezakládá právo na náhradu jakékoliv škody.

7. Odvolací soud přezkoumal prvostupňový rozsudek podle ust. § 212 a § 212a odst. 1 a 5 o. s. ř. včetně řízení, které jeho vydání předcházelo, a odvolání shledal částečně důvodným.
8. Soud prvního stupně provedl dokazování v dostatečném rozsahu, z provedených důkazů však učinil pouze částečná skutková zjištění a část skutkových zjištění, která z provedených důkazů rovněž vyplynula, pominul a věc částečně nesprávně právně posoudil.
9. V první řadě je však správný závěr soudu prvního stupně, že vadou zájezdu ve smyslu ust. § 2537 odst. 1 o. z. nebylo poskytnutí jiného než dohodnutého typu stravování. Jak vyplynulo z provedeného dokazování, ve smlouvě o zájezdu je označen typ stravování jako ultra all inclusive, účastníci ve smlouvě zároveň konstatovali, že klient byl seznámen s podstatnými informacemi vztahujícími se k zájezdu, a to včetně charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování a dalšími relevantními skutečnostmi tak, jak jsou uvedeny v katalogu, který byl zároveň klientům předán. V katalogu je pak ohledně hotelu, v němž byli žalobkyně, její xxx a jejich partneři ubytováni, rovněž uvedeno jako typ stravování ultra all inclusive, je však zároveň definováno, co tato služba zahrnuje. Konkrétně snídaneň, oběd, večeře formou bufetu, pozdní snídaneň, odpolední snack, půlnoční snack, odpolední káva, čaj a zmrzlina, neomezené množství vybraných místních alko a nealko nápojů (10-24) v určených barech a restauracích. Typ stravování, tak jak jej požadovala žalobkyně a její xxx, se žalovaná žalobkyni a jejímu otci poskytnout nezavázala. Odvolací soud má, shodně se soudem prvního stupně za to, že žalobkyně si byla vědoma toho, co typ stravování ultra all inclusive zahrnuje, neboť měsíc před předmětným zájezdem absolvovala (stejně jako její xxx) zájezd prostřednictvím žalovaného ve stejném hotelu se službou již tehdy nazvanou ultra all inclusive a dostala stejnou službu jako při zájezdu v této věci projednávaném. Za tvrzený jiný typ poskytnutého stravování tedy žalobkyně a její xxx nemají nárok na slevu z ceny zájezdu ve smyslu ust. § 2540 odst. 1 o. z., neboť se nejednalo o vadu zájezdu.
10. Jiná je situace, pokud jde o další vytýkané vady. Jejich existenci odvolací soud na rozdíl od soudu prvního stupně shledal. Soud prvního stupně postavil svůj závěr o neexistenci těchto vad na tom, že žalobkyně neprokázala obavy z teroristických útoků. S tímto závěrem lze souhlasit; žalobkyně však tyto vady skutkově nevylicila jako pouhé obavy z teroristického útoku, ale jako diskomfort při čekání po dobu 1,5 hodinu před zavřenou letištní halou a jako absenci informací od delegáta v této situaci. Existenci obou těchto vad, tak jak je žalobkyně skutkově popsala, žalobkyně podle názoru odvolacího soudu také prokázala, a to svou účastnickou výpovědí a svědeckou výpovědí svědka T. Tyto skutečnosti pak odvolací soud hodnotí jako skutečnosti, které jsou v rozporu s vlastnostmi zájezdu, které žalobkyně a její xxx důvodně očekávali a jsou tak vadami zájezdu ve smyslu ust. § 2537 odst. 1 o. z. Je totiž důvodné očekávat, že při dřívějším příjezdu na letiště bude o zákazníky postaráno jiným způsobem, než který se odehrál před letištěm v Hurghadě dne 7. 1. 2017. Bylo přitom totiž rovněž prokázáno, že ke změně letu došlo již v polovině prosince 2016, letecká společnost žalovanou o této změně informovala bezodkladně, na což však žalovaná nezareagovala, neboť bez jakékoliv informace nechat žalobkyni, jejího xxx a jejich partnery (společně s dalšími zákazníky) dopravit na letiště tak, jako kdyby ke změně letu nedošlo. Na uvedeném závěru nemůže nic změnit fakt, že poslední den zájezdu byl určen k dopravě domů, neboť způsob čekání na přilet letadla byl v hrubém rozporu s odůvodněným očekáváním žalobkyně, jejího xxx a jejich partnerů. Podle § 2540 o. z. má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Uvedené vady trvaly v porovnání s délkou zájezdu sice krátce, zato však byly v extrémní intenzitě a rozsahu, proto každou z těchto vad ohodnocuje odvolací soud v souladu s Frankfurtскими tabulkami 10% pro každou z nich jako vadu dopravy spočívající ve významné

odchylce od běžného standardu (oceňované slevou v rozsahu 5-10%). Žalobkyně a její xxx, který na žalobkyni svou pohledávku na slevu z ceny zájezdu postoupil, mají celkem nárok na slevu v celkové výši 20% z ceny zájezdu, tj. 17 132 Kč (20% z částky 85 660 Kč).

11. Zároveň má žalobkyně právo na újmu za narušení dovolené ve smyslu ust § 2543 odst. 1 o. z., neboť dovolená žalobkyně byla tímto zážitkem podstatně narušena. Újma za narušení dovolené musí být finančně kvantifikována po zhodnocení všech specifických okolností každého případu a po zvážení konkrétních negativních dopadů zjištěných vad zájezdu způsobujících ztrátu radosti z dovolené (k tomu srovnej rozhodnutí Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 2263/2019). Žalobkyně se hodlala poté, co se na zájezdu zrekreovala, vrátit odpočatá do náročného zaměstnání, silný negativní zážitek na jejím samotném konci podle názoru odvolacího soudu musel závažně zasáhnout do způsobu vnímání celé dovolené, tak jako by to mělo vliv na každou jinou osobu v této situaci. Náhrada této újmy ve výši 5 000 Kč je pak podle názoru částkou minimální, která může takovou újmu nahradit. Skutečnosti, že se žalobkyně posléze do stejné destinace opět vypravila a jiní cestující po žalované náhradě nemajetkové újmy nepožadovali, nejsou podstatné, neboť nemohly mít vliv na ztrátu radosti žalobkyně z této konkrétní dovolené.
12. Shora uvedené částky je žalovaná povinna žalobkyni zaplatit spolu se zákonným úrokem z prodlení ve smyslu ust. § 1970 o. z. a nařízení vlády č. 351/2013 Sb., a to od data, kdy žalobkyně úrok z prodlení požadovala (30. 12. 2019), když do prodlení se žalovaná dostala ke dni 6. 2. 2017 (když jí dne 4. 2. 2017 byly doručeny reklamace žalobkyně i jejího xxx s požadavkem na slevu z ceny zájezdu a náhradu nemajetkové újmy), soud však mohl žalobkyni přiznat úrok z prodlení až ode dne, kdy jej požadovala (§ 153 odst. 2 o. s. ř.).
13. Odvolací soud proto změnil podle § 220 odst. 1 písm. a) o. s. ř. napadený rozsudek ohledně částky 22 132 Kč s příslušenstvím tak, že v tomto rozsahu žalobě vyhověl, jinak, tj. co do částky 12 849 Kč s příslušenstvím rozsudek soudu prvního stupně jako věcně správný podle § 219 o. s. ř. potvrdil.
14. O nákladech řízení před soudy obou stupňů bylo rozhodnuto podle § 142 odst. 2 a § 142 odst. 3 ve spojení s § 224 odst. 1, 2 o. s. ř. V tomto řízení byly spojeny ke společnému projednání dvě věci, a to nárok na slevu z ceny zájezdu ve výši 29 981 Kč a dále nárok na náhradu újmy za narušení dovolené, který je nárokem na náhradu nemajetkové újmy s tarifní hodnotou ve výši 50 000 Kč (§ 9 odst. 4 písm. a) vyhl. č. 177/1996 Sb.). Celkem je třeba proto za předmět řízení považovat částku 79 981 Kč. Žalobkyně úspěšná co do částky 67 132 Kč (17 132 Kč + 50 000 Kč), tj. co do 84% a neúspěšná co do 12 849 Kč, tj. co do 16%, a má právo na náhradu 68% nákladů řízení.
15. Náklady řízení žalobkyně před soudem prvního stupně spočívají v zaplaceného soudního poplatku za žalobu ve výši 1 750 Kč a dále v odměně advokáta za 9,5 úkonů právní služby (převzetí a příprava zastoupení, předžalobní výzva, sepis žaloby, vyjádření k místní nepříslušnosti (1/2 úkon), jednání se žalovaným dne 10. 11. 2020, účast na jednání dne 15. 6. 2021, písemné podání ze dne 18. 7. 2021, účast na jednání dne 14. 9. 2021, dne 10. 2. 2022 a dne 2. 6. 2022) po 4 300 Kč (podle § 12 odst. 3 vyhl. č. 177/1996 Sb., § 7 a § 11 odst. 1 a 2 vyhl. č. 177/1996 Sb.) a v 10 náhradách hotových výdajů po 300 Kč k těmto úkonům podle § 13 odst. 4 vyhl. č. 177/1996 Sb., celkem 45 600 Kč. Odvolací soud žalobkyni nepřiznal odměnu a náhradu hotových výdajů za první poradu s klientem, neboť první porada je již zahrnuta v úkonu převzetí a přípravy zastoupení. Dále jí nepřiznal náklady za žádosti o odročení jednání a za sdělení soudu ze dne 15. 1. 2021 a ze dne 29. 8. 2021, neboť tyto nejsou úkony právní služby dle § 11 vyhl. č. 177/1996 Sb.
16. Náklady odvolacího řízení jsou tvořeny zaplaceným soudním poplatkem za odvolání ve výši 1 750 Kč, odměnou advokáta za 2 úkony právní služby (sepis odvolání, účast u odvolacího jednání) po

4 300 Kč podle § 12 odst. 3 vyhl. č. 177/1996 Sb, § 7 a § 11 odst. 1 a 2 vyhl. č. 177/1996 Sb. a dvěma náhradami hotových výdajů po 300 Kč podle § 13 odst. 4 vyhl. č. 177/1996 Sb, celkem 10 950 Kč.

17. Náklady řízení před soudy obou stupňů jsou celkem ve výši 56 550 Kč, z nichž 68% činí 38 454 Kč. Tuto částku je žalovaná povinna uhradit k rukám právní zástupkyně žalobkyně v souladu s ust. § 149 odst. 1 o. s. ř.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí je dovolání přípustné, jestliže Nejvyšší soud České republiky na základě dovolání podaného do dvou měsíců ode dne doručení písemného vyhotovení tohoto rozhodnutí prostřednictvím soudu prvního stupně dospěje k závěru, že napadené 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 vyřešena právní otázka posouzena jinak.

Praha 6. prosince 2022

Mgr. Nad'a Pínová v.r.
předsedkyně senátu