



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátu složeném z předsedkyně JUDr. Ireny Noskové a soudců JUDr. Zoji Dvořákové a Mgr. Zdeňka Lehovce ve věci

žalobců: **a) J. P.**, nar. xxx
bytem xxx xxx, xxx

b) I. V., nar. xxx
bytem xxx xxx, xxx
obou zastoupených advokátem Mgr. Janem Balciarem
sídlem U Studánky 250/3, Praha 7

proti
žalovanému: **Blue Style k.s.**, IČO 25609688
sídlem Jindřišská 873/27, Praha 1
zast. advokátem Mgr. Michalem Hanzlíkem
sídlem Na Hřebenech II 1718/8, Praha 4

o zaplacení 26 165,91 Kč s příslušenstvím,
k odvolání žalovaného proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 26. května 2020, č.j. 41 C 152/2018-128,

takto:

Rozsudek soudu prvního stupně se v meritorním výroku I. v rozsahu částky 21 324,63 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,5% ročně od 6.4.2018 do zaplacení **potvrzuje;**

co do částky 705,78 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,5% ročně od 6.4.2018 do zaplacení se rozsudek **mění** tak, že se v tomto rozsahu žaloba **zamítá;**

Shodu s prvopisem potvrzuje K. P.

ohledně částky 4 135,50 Kč s příslušenstvím a ve výroku o nákladech řízení (II.) se rozsudek **zrušuje** a v tomto rozsahu se věc **vrací** soudu prvního stupně k dalšímu řízení.

Odůvodnění:

1. Rozsudkem ze dne 26. května 2020, č.j. 41 C 152/2018-128, Obvodní soud pro Prahu 1 uložil žalovanému povinnost zaplatit žalobcům (I.) částky 22 030,41 Kč a 4 135,50 Kč, obě s úrokem z prodlení ve výši 8,5 % ročně od 6. 4. 2018 do zaplacení a (II.) k rukám jejich advokáta na náhradu nákladů řízení 36 221,98 Kč.
2. Žalobci se domáhali zaplacení (a) **náhrady škody ve výši 22 030,41 Kč** sestávající z částek 705,78 Kč - poplatek za klimatizaci, již nemohli užívat, 18 663,96 Kč za ubytování v hotelu Selyria 15.-22.8.2018 a 2 660,67 Kč za ubytování v hotelu Sellinas, a (b) **náhrady nemajetkové újmy za narušení dovolené v částce 4 135,50 Kč** odpovídající 15 % z ceny zájezdu. Svůj požadavek odůvodnili tím, že zakoupili od žalovaného zájezd na Zakynthos v termínu 12.-23.8.2018 za 25 570 Kč, ubytování v Lofos Studio vykazovalo vady (netekla teplá voda, dětská postýlka byla rozbitá) a 14.8.2018 jeho majitel bez ospravedlnitelného důvodu vyhodil žalobce s dítětem na ulici, museli si najít ubytování pro zbytek dovolené na vlastní náklady.
3. Žalovaný se žalobě bránil s tím, že žalobci postup ubytovatele zavinili svým chováním. K tomu uvedl, že žalobci navzdory poučení, které jim bylo poskytnuto, násilím oddělili elektronickou plaketu sloužící k aktivaci klimatizace od klíče od pokoje a ponechali pak klimatizaci spuštěnou i v době své nepřítomnosti; když to zjistil personál hotelu, plaketa byla vyňata a měla ji u sebe xxx majitel hotelu, která jim odmítla plaketu vydat (a tím užívat zaplacenou klimatizaci), pokud nezaplatí náklady na opravu; došlo k verbálnímu konfliktu a dokonce k fyzickému napadení xxx majitele hotelu jedním ze spolucestujících žalobců. Vystěhování žalobců z hotelu odvrátil delegát žalované, když dovedl strany k dohodě o tom, že žalobci nejpozději následujícího dne uhradí škodu způsobenou poškozením plakety a klíče, žalobci však dohodu nerespektovali a hotel ráno opustili, v důsledku čehož ubytovatel definitivně trval na jejich vystěhování.
4. Soud I. stupně po zhodnocení důkazů, které provedl, dospěl k závěru, že je žalobní požadavek v plném rozsahu důvodný: Žalobcům, kteří uzavřeli se žalovanou jako pořadatelem smlouvu o zájezdu ve smyslu ust. § 2521 odst. 1 o.z. a tohoto zájezdu se oba zúčastnili, vznikl ve smyslu ust. § 2543 odst. 1 nárok na náhradu újmy za narušení dovolené ve výši 4 135,50 Kč představující 15 % ceny zájezdu, nárok na slevu z ceny zájezdu podle § 2540 o.z. odpovídající částce uhrazené za nefunkční klimatizaci ve výši 705,78 Kč (27 EUR), jakož i nárok na náhradu škody, která jim byla způsobena v přímé příčinné souvislosti s tím, že ze strany žalované došlo k ukončení poskytování sjednaných služeb cestovního ruchu, představované vynaloženými částkami za náhradní ubytování v období od 15. 8. 2017 do 23. 8. 2017 ve výši 18 663,96 Kč (714 EUR) a 2 660,67 Kč (102 EUR), a to podle ust. § 2910 věty druhé o.z., § 2951 odst. 1 věty druhé o.z. a § 2952 o.z., když žalovaná porušila svou povinnost podle smlouvy o zájezdu poskytnout v období od 12. 8. 2017 do 23. 8. 2017 sjednané služby cestovního ruchu včetně ubytování v hotelu Lofos Studio, poskytování těchto služeb však ukončila ke dni 15. 8. 2020. Soud dovodil, že došlo-li ke konfliktu mezi určitými osobami, pak se tak stalo mezi panem V. a xxx provozovatelem ubytovacího zařízení paní A. D., nikoliv mezi ní a žalobci; to bylo spolehlivě prokázáno m.j. písemnými přísedními prohlášeními paní A. D. a paní Ch. S., pročež soud shledal navržený důkaz jejich svědeckou výpovědí nadbytečným. Zdůraznil, že nebylo prokázáno, že by se žalobci dopustili vůči žalované, resp. vůči provozovateli předmětného ubytovacího zařízení či jeho xxx, takového jednání, které by žalovanou opravňovalo k odstoupení od smlouvy o zájezdu (ostatně, že by tak žalovaná učinila, nebylo ani tvrzeno), když takové jednání jistě nenaplňuje skutečnost, že žalobci rozpojili kovový kroužek, na němž byly upevněny elektronická plaketa a klíč od pokoje. Prokázáno také nebylo, že by žalobci

byli o omezeních v používání plakety a klimatizace poučení v českém jazyce předtím, než došlo k neshodě o tom mezi nimi a majitelem hotelu. Dovodil, že jestliže klimatizace nebyla plně funkční, byť žalobci za její užívání uhradili poplatek, náleží žalobcům sleva z ceny odpovídající výši tohoto poplatku. Dále uvedl, že za situace, kdy žalovaná strana trvala na tom, aby žalobci opustili ubytovací zařízení, nezbylo žalobcům než strávit zbývající část zájezdu v ubytování náhradním. Jde-li o výši náhrady požadované za ztrátu požitku z dovolené, soud ji shledal přiměřenou zhoršené kvalitě rekreace, když žalobci s ročním dítětem byli nuceni po třech dnech trvání zájezdu zbývajících 8 dní strávit v jiném ubytovacím zařízení na vlastní náklady, neboť žalovaný své povinnosti poskytnout jim smlouvené ubytovací služby nedostál. Žalobě proto vyhověl a žalovaným přiznal náhradu nákladů řízení v částce 36 221,98 Kč, sestávající ze soudního poplatku 1 307 Kč, odměny za 7 úkonů právní služby po 1 744 Kč x 2 osoby (z pctu 26 165,91 Kč), 7x režijní paušál, doložené hotové výdaje celkem 2 828,62 Kč a 21% DPH z odměny a náhrad. Doplnil vysvětlení, že nerozhodl o separaci nákladů za jednání konané dne 14. 2. 2020, neboť toto jednání nebylo neúčasti žalobců zmařeno, když při něm bylo provedeno dokazování listinnými důkazy.

5. Proti tomuto rozsudku podal žalovaný včasné odvolání. Předně namítl, že závěry soudu I. stupně nezohledňují skutečnosti v řízení tvrzené a prokázané žalovanou. Zdůraznil, že žalobci jednoznačně porušili povinnost, o níž byli v českém jazyce poučeni českojazyčnou vývěskou a také delegátem na informační schůzce. I z výpovědi svědkyně K. se podává, že si byli vědomi skutečnosti, že nejsou oprávněni rozpojit kroužek a že tím způsobili škodu. Kromě toho odpojení plakety od klíčů nebylo jediným důvodem, proč ubytovatel trval na vystěhování žalobců; tím byl souhrn pochybení a jednání žalobců a jejich spolucestujících, kteří se chovali způsobem překračujícím zásadní pravidla slušného chování, takže hotel byl oprávněn odmítnout jim poskytování dalších služeb. I v této souvislosti poukázal na výpověď svědkyně K., která uvedla, že situace byla „vyhrocená“, „vypjatá“ a „divoká“. Doplnil, že důvodem ukončení ubytování bylo definitivní završení konfliktu nedodržením dohody o zaplacení náhrady škody, která byla ujednána jako podmínka dalšího setrvání žalobců v ubytovacím zařízení. Poukázal na to, že soud I. stupně nepřihlédl k obsahu výpovědi svědka O., odmítl vyslechnout dvě svědkyně žalovaného a provést důkaz listinami (přepravními podmínkami Smartwings, a.s., společnosti ZDAR a.s., spol. České dráhy a stanoviskem České obchodní inspekce k možnosti vykázat klienta), čímž porušil procesní práva žalované a založil odvolací důvod. Závěrem zdůraznil povinnost ubytovatele zajistit klidné a řádné poskytování služeb i ostatním hostům hotelu, což bylo podstatně narušeno několikahodinovým řešením věci na veřejném místě hotelu. Uzavřel, že žalovaný proto nemůže nést odpovědnost za jakoukoli škodu, která mohla žalovaným vzniknout, neboť byl připraven závazek ze smlouvy splnit, avšak žalobci svévolně porušili podmínky ubytovatele a ani přes výzvu nepřikročili k nápravě, účastnili se konfliktu s majiteli hotelu a jako skupina se dopustili jednání, které může vykazovat znaky trestného činu, takže svou újmu zapříčinili sami. Doplnil, že na skupinu, jejíž součástí byli i žalobci, bylo podáno trestní oznámení, které bylo pouze díky ingerenci žalované zastaveno. Kromě těchto námitek týkajících se základu věci se odvolatel vyjádřil i k jednotlivým vyčísleným nárokům. K částce odpovídající zaplacení náhradního ubytování uvedl, že tato škoda nebyla řádně tvrzena a prokázána, když na dokladu o zaplacení 714 € jsou uvedena jména obou, u dokladu na 102 € pouze jméno žalobce a/. Nárok na slevu z ceny zájezdu v důsledku nefunkčnosti klimatizace soud náležitě nevysvětlil, když bylo prokázáno, že klimatizace při zasunutí elektronické plakety fungovala; tento nárok není důvodný. Stran slevy z důvodu nemajetkové újmy poukázal na to, že žalobci výslovně uvedli, že slevu požadují z důvodu změny místa nového ubytování s odkazem na bod 1 písm. d/ ITQ Standardu, v čem však měla spočívat újma způsobená ubytováním v jiném zařízení ani netvrdili, a soud pak přiznal žalobcům nárok z důvodu, který ani neuplatnili. Navíc vyčíslení částky 15 % z ceny zájezdu nerespektuje, že podle cestovní smlouvy s žalobci cestovalo i dítě, takže není zřejmé, jak byl tento ryze osobnostní nárok pojat. Konečně namítl i nesprávnost rozhodnutí o nákladech řízení, jestliže soud nerozhodl o separaci nákladů za jednání dne 14.2.2020, kdy se řádně předvolání žalobci bez omluvy nedostavili a jejich výslech

musel být proveden až při příštím jednání. Navrhl proto, aby odvolací soud napadený rozsudek změnil tak, že žalobu zamítne a žalovanému přizná náhradu nákladů řízení, popř. aby jej zrušil a věc vrátil k dalšímu řízení.

6. Odvolací soud po zjištění, že odvolání je přípustné, bylo podáno osobou k tomu oprávněnou a včas, přezkoumal z podnětu odvolání napadený rozsudek i řízení, které jeho vydání předcházelo (§ 212, 212a o.s.ř.). Odvolání žalované shledal důvodným jen částečně.
7. Žalobou bylo uplatněno více nároků a z obsahu spisu je zřejmé, že se soud I. stupně v průběhu řízení soustředil zejména na otázku, zda ubytovatel vykázal žalobce z ubytovacího řízení (nejednalo se o hotel, ale o studia - apartmány) oprávněně. Poté, co vzal za prokázané, že tomu tak nebylo, vztáhl důsledky tohoto závěru na všechny žalobou uplatněné nároky bez dalšího, aniž se blíže zabýval podstatou jednoho každého z nich. Proto dospěl k rozhodnutí, které jako celek nemůže obstát, jak bude dále vysvětleno.
8. Pokud jde o **požadavek na náhradu nemajetkové újmy**, soud I. stupně přehlédl – přestože to žalovaný namítl - že žaloba je v této části neprojednatelná. Náhrada nemajetkové újmy je ze své podstaty osobnostním nárokem, neboť nemajetkovou újmu jakožto nehmotný zásah do subjektivní sféry může utrpět pouze jedinec. Takovou újmu proto v první řadě nemohou uplatnit dvě osoby jako společný nárok, jak to učinili žalobci. Jejich požadavek byl nejasným také v tom smyslu, že jeho výši dovozovali z ceny zájezdu, avšak částka, z níž takto vycházeli, se týkala celkové ceny, která zahrnovala i platbu za jejich dítě. Pak nebylo zřejmé, za které osoby je nárok vlastně uplatněn – tím spíše pak, když se jedná o nárok osobnostní a konkrétní osoby, které jej uplatňují, identifikovány nebyly. Pokud tuto nejasnost soud I. stupně sám „odstranil“ konstatováním, že je zřejmé, že nárok byl uplatněn za žalobce (v protokolovaném odůvodnění rozsudku), překročil rámec svých pravomocí, neboť vadu (nejasnost) neurčité žaloby může odstranit vlastním úkonem jen žalobce.
9. Jakkoli je náhrada nemajetkové újmy způsobené ztrátou radosti z dovolené v našem právním řádu jako institut relativně novinkou, v rozhodovací praxi soudů s ní bylo počítáno již dříve - byť ne na základě speciální právní úpravy, ale podle ustanovení na ochranu osobnostních práv. Na tuto rozhodovací praxi navázala již aktuální judikatura, s jejíž podstatou se ale napadené rozhodnutí v části týkající se náhrady nemajetkové újmy zcela mýlí. Předně, podle dikce zákona není důvodem k odškodnění jakákoliv vada zájezdu, ale jen tak závažná vada, kterou lze významem srovnat se zmařením nebo podstatným zkrácením zájezdu, které zákon v § 2543 odst. 1 příkladmo uvádí (viz např. rozhodnutí NS ČR sp. zn. 33 Cdo 747/2015, 33 Cdo 1959/2017 nebo v ASPI publikované rozhodnutí MS v Praze sp. zn. 20 Co 186/2016). Již proto je na žalobci, který takový nárok uplatňuje, aby konkrétně popsal, jak se tvrzená újma projevovala a v čem spočívala, a aby takové tvrzení prokázal. V projednávané věci se žalobci omezili na uplatnění nároku na náhradu nemajetkové újmy za narušení dovolené spočívající ve změně místní polohy ubytovacího zařízení zaplacením částky odpovídající 15 % ceny zájezdu s výslovným odkazem na bod 1 písm. d/ ITQ Standardu. Ani v nejmenším netvrdili, v čem měla taková újma spočívat – netvrdili, jak byli poškozeni tím, že zbytek dovolené strávili jinde, a s ohledem na jejich důrazné výtky ke kvalitě ubytování Lofos Studio je otázným, zda se na novém místě neměli lépe, zvláště když v řízení zatím ani netvrdili, že by ubytování v hotelích, které si našli, bylo ještě horší. Odvolateli je nutno dát za pravdu v tom, že přiznal-li jim soud I. stupně částku požadovanou k náhradě nemajetkové újmy z důvodu „snížených podmínek rekreace spočívajících v tom, že žalobci s ročním dítětem museli po třech dnech zájezdu strávit dalších 8 dnů jinde na vlastní náklady“, přiznal jim nárok z důvodu, který řádně neuplatnili, a navíc nijak nezohlednil – ač takový je správný postup – že se nejednalo o vadu postihující celý zájezd, ale jen jeho část; při výpočtu náhrady je takto třeba postupovat, je-li

uplatněna procentuální částkou ve vztahu k ceně zájezdu (náhrada náleží jen za oněch 7 dnů, kterých se změna místní polohy ubytování jako důvod újmy týká).

10. Rozhodnutí o tomto nároku proto nemohlo obstát; protože soud I. stupně takto rozhodl o části žaloby nezpůsobilé k projednání, zatížil řízení tzv. jinou procesní vadou, která mohla mít za následek nesprávné rozhodnutí o věci a zároveň nemohla být napravena v odvolacím řízení. Odvolací soud proto nemohl rozhodnout jinak, než rozsudek v této části, jakož i v závislém výroku o nákladech řízení, zrušit a v tomto rozsahu věc vrátit soudu I. stupně k dalšímu řízení. V něm bude na soudu I. stupně, aby vedl žalobce k odstranění vad žaloby tak, aby bylo zřejmé, která(é) osoba(y) nárok na náhradu nemajetkové újmy uplatňuje(í) a v jaké konkrétní částce (jež nemůže být požadavkem společným, neboť osobnostní nárok je jedinečný); nebude-li žaloba takto opravena, nelze v řízení o ní (v tomto rozsahu) pokračovat. Bude-li žaloba opravena, je třeba vyzvat žalobce k doplnění konkrétních skutkových tvrzení o tom, v čem konkrétně spočívala jejich újma – čím (jak) strádali v novém místě ubytování (tato místa navíc byla dvě, tak ohledně každého z nich konkrétně) a jak významné strážně to byly – jak hluboce zasáhly do osobnostní sféry kterého poškozeného, jak konkrétně se tento zásah projevil, příp. jaké měl následky. V této souvislosti je možno připomenout, že odkazem na bod 1 písm. d/ ITQ Standardu a jeho výslovnou citací žalobci důvod nároku rámcově skutkově vyjádřili, takže doplnění tvrzení se musí týkat právě tohoto již tvrzeného (uplatněného) důvodu; pokud by tvrdili újmu jinou, jednalo by se o změnu žaloby, s níž by se musel soud I. stupně nejprve náležitě procesně vypořádat (§ 95 o.s.ř.).
11. Nárok na zaplacení částky 705,78 Kč uplatnili žalobci jako náhradu škody, která jim vznikla **zaplacením poplatku za klimatizaci**, již neměli možnost využívat. Soud I. stupně jim uvedenou částku přiznal jako „slevu z ceny“ (str. 5 rozsudku) s tím, že klimatizace, za jejíž užívání žalobci zaplatili, nebyla plně funkční. Takové posouzení nároku však neodpovídá argumentaci, s níž byl uplatněn, a navíc jeho odůvodnění nevychází z výsledků dokazování. Žalobci netvrdili, že by požadovali slevu z ceny zájezdu, protože klimatizace nebyla plně funkční, a nefunkčnost klimatizace prokázána (ani prokazována, dokonce ani tvrzena), nebyla. Především však soud I. stupně přehlédl, že poskytnutí klimatizace bylo službou „navíc“, kterou ubytovací zařízení samo za sebe poskytovalo za úhradu tomu, kdo ji požadoval; nespádala tedy do obsahu zájezdu, o němž strany uzavřely cestovní smlouvu a za který žalovanému zaplatili. Nepřichází proto v úvahu, aby byla žalobcům přiznána z titulu nefunkčnosti (či jiné nevyužitelnosti) klimatizace sleva z ceny zájezdu, neboť ta úhradu za klimatizaci nezahrnovala. Pokud vznikla žalobcům újma v podobě zaplaceného poplatku za klimatizaci, nevzešla na základě smlouvy o zájezdu, ale na základě smlouvy, kterou si sjednali žalobci individuálně s majitelem Lofos Studio. Žalovaný proto není ve věci tohoto nároku pasivně legitimován. Z tohoto důvodu změnil odvolací soud vyhovující výrok rozsudku ohledně částky 705,78 Kč s příslušenstvím tak, že se v tomto rozsahu žaloba zamítá.
12. Pokud pak jde o **částky zaplacené za ubytování v jiném zařízení** poté, co majitel Lofos Studio důsledně trval na tom, aby žalobci zařízení opustili („vyhodil je“), tento nárok považuje odvolací soud za opodstatněný. Žalovaný nijak nebrojil proti jeho výši, odmítal však důvodnost jeho základu; na tuto otázku se proto také soud I. stupně a posléze i odvolací soud soustředily.
13. Pokud jde o aktivní legitimaci k uplatnění nároku, odvolací soud nespatřuje zásadní problém v tom, že na jednom z potvrzení o zaplacení hotelových služeb jsou uvedeni oba žalobci a na druhém jen první z nich. Sporů není o tom, že žalobci cestovali společně jako pár s dítětem, jako partneři byli ubytováni podle cestovní smlouvy v Lofos Studio a stejně tak posléze v ubytování náhradním, když byli z Lofos Studio vykázáni. Nikdo netvrdil, tedy ani neprokazoval, že by ubytování v hotelu Sellinas zajišťoval žalobce jen pro sebe; byť je potvrzení vystaveno na jeho jméno, nelze pochybovat o tom, že zajištění tohoto ubytování se týkalo i jeho partnerky a dítěte. V otázce nároku na úhradu nákladů náhradního ubytování tedy odvolací soud považuje za aktivně legitimované oba

žalobce. Jejich požadavek hodnotí jako opodstatněný, neboť bylo prokázáno, že Lofos Studio opouštěli s tím, že jim delegát žalovaného žádné jiné ubytování nezajistil a údajně ani žádná taková možnost nebyla. Nemohli proto ani postupovat jinak, než se ubytovat v zařízení, které si sami sehnali (mělo volnou kapacitu).

14. Ve věci ukončení poskytování ubytovacích služeb Lofos Studio se odvolací soud ztotožňuje se závěrem soudu I. stupně, že to byl postup neopodstatněný. Nepovažuje za pochybení, že soud I. stupně nevyslechl k důkazu dceru majitele (A. D.) a zaměstnankyni místní cestovní kanceláře (Ch. S.), neboť to, co by k věci mohly sdělit, je obsaženo v jejich přísežném prohlášení, které měl soud I. stupně k dispozici a odvolací soud důkaz jím zopakoval při jednání. Stěží lze předpokládat, že by vypověděly něco jiného, takže se provedení tohoto důkazu jeví jako procesně nepřínosné a také rozporné se zásadou ekonomiky řízení. Stejně tak nebylo pochybením, že soud I. stupně neprovedl důkaz dalšími žalovaným navrženými listinami (přepravními podmínkami Smartwings, a.s., společnosti ZDAR a.s., spol. České dráhy a stanoviskem České obchodní inspekce k možnosti vykázat klienta), neboť ke konkrétním skutečnostem týkajícím se projednávané věci z nich nebylo možno zjistit ničeho. Dokazování bylo provedeno v dostatečném rozsahu. Na základě toho, co vyplývá z provedených důkazů – prohlášení obou jmenovaných Řekyň, výpovědi svědků a žalobců a obsahu „osvědčení“ z nemocnice – není možno dospět k jinému závěru, než že postup majitele Lofos Studios vůči žalobcům byl účelový a šikanózní. Prokázáno bylo, že za této situace jim delegát žalovaného nedokázal být nápomocen ve smyslu ochrany a hájení jejich práv; zdůrazňuje-li žalovaný své zásluhy na uzavření dohody o tom, že zaplatí-li žalobci „k náhradě škody“ 40 €, budou smět přespát v hotelu ještě jednu noc, a na ne zahájení trestního stíhání z podnětu A. D., není to rozhodně doklad o profesionalitě poskytovaných služeb delegáta a ochraně práv žalobců jako klientů, jak bude dále vysvětleno.
15. Žalovaný akcentoval, že důvodem vystěhování žalobců z Lofos Studio nebylo jen poškození klíče s plakétou, ale „souhrn pochybení a jednání žalobců a jejich spolucestujících, kteří se chovali způsobem překračujícím zásadní pravidla slušného chování, takže hotel byl oprávněn odmítnout jim poskytování dalších služeb“. Odvolací soud však s ohledem na výsledky dokazování nepovažuje takový důvod ukončení poskytování služeb za naplněný.
16. A. D. prohlásila, že s těmito hosty byly problémy od prvního dne a že se chovali hrubě a neurvale. Její údaj o problémech, které nastaly již od prvního dne, se shoduje s výpovědi svědků a účastníků; ti potvrdili, že po příjezdu požadovali dva klíče od apartmánu a v tom jim nebylo vyhověno, a kromě toho uvedli, že od počátku reklamovali závadné a „prošlé“ potraviny, které jim byly poskytovány v rámci zaplacené služby, a požadovali jejich výměnu za čerstvé. Poskytnutí dvou klíčů od apartmánu, v němž je ubytováno více osob než jedna, je běžným standardem ubytovacích služeb, a tento požadavek žalobců proto nelze hodnotit jako neopodstatněný. Podávání potravin hostům po uplynutí lhůt pro jejich konzumaci či částečně plesnivého chleba je neodpustitelným prohrěškem ze strany ubytovatele, a ohradí-li se proti tomu hosté s žádostí o potraviny čerstvé, rozhodně to nelze kvalifikovat jako neopodstatněné vytváření problémů. Již z toho je zřejmé, že podrážděnost xxx majitele a její zaujatost vůči žalobcům a jejich spolucestujícím byla důsledkem toho, že se dožadovali bezvadného poskytování ubytovacích a stravovacích služeb, které jim měly být – ale nebyly – poskytovány. Že tvrzení A. D. byla neobjektivní a že tato osoba účelově lhala, je prokázáno listinou označenou jako „osvědčení“ nemocnice v Agios Dionysios ze dne 22. 8. 2017, z něhož se podává, že A. D. se dostavila 13. 8. 2017 na pohotovost nemocnice s tvrzením, že byla zbita - objektivně vykazovala odřeniny, mírný otok a modřiny, uváděla však také závratě a bolest hlavy. Že ale byla zbita, to nikdo ani netvrdil (tím spíše neprokazoval), a ona sama v přísežném prohlášení popsala, že jí pan V. ve snaze získat klíč od svého apartmánu zkroutil zápěstí, čímž jí způsobil oděrky, pohmožděnin a otok ruky, ale že dalšímu fyzickému kontaktu již zabránil její xxx. Nikdo ji tedy prokazatelně nezbil a zkroutení zápěstí jí logicky nemohlo způsobit závratě a

bolest hlavy. A. D. tedy zjevně dělala vše pro to, aby se zbavila hostů, kteří „působili problémy“ (tím, že se dožadovali čerstvých potravin namísto zkažených a prošlých, a kteří chtěli mít dva klíče od apartmánu, v němž byli ubytováni s dítětem, o něž nemuseli pečovat oba současně, takže druhý mohl mít jiný program). Tímto prizmatem je pak nutno nahlížet na její tvrzení o intenzitě „hrubostí a vulgarit“ ze strany žalobců, popř. jejich přátel. Kromě toho, že svědci (včetně svědka O.) a žalobci popsali ve svých výpovědích průběh incidentu a řešení věci s personálem hotelu tak, že se sice dohadovali, nicméně nikoli agresivně, když důraznější byl při tom pouze pan V. – nikoli tedy žalobci – jediným, kdo referoval o tom, že byli „velmi hrubí“, byla právě A. D., jejíž tvrzení o tom je s ohledem na shora popsané zjištění o její účelové lži zcela nevěrohodné.

17. Pokud jde o „poškození majetku hotelu“, je třeba poukázat na to, že žalovaný se v rámci vyjádření k žalobě bránil tím, že žalobci poškodili klíč, popř. plaketu, ale nic z toho nebyla pravda. Plaketa byla funkční (personál ji našel zasunutou ve spínači elektřiny, kde zajišťovala chod klimatizace) a klíč rovněž (žalobci si jím odemkli, aby posléze zjistili, že plaketa v pokoji není). Nic z toho tedy poškozeno nebylo. Jedinou „poškozenou“ věcí byl kovový kroužek, na němž byly klíč a plaketa navlečeny, a který svědkyně K., jak uvedla, sama rozevřela, aby mohla plaketu oddělit; dokázala-li to bez problémů sama, kroužek stěží mohla nějak závažně poškodit. Jediný žalobce vypověděl, v čem pak spočívala „oprava“ kroužku – majitel hotelu jej nechal napevno spojit svárem tak, aby plaketu nebylo možno oddělit od klíče, jak to učinili žalobci a svědci, pouhým rozevřením kroužku. To ovšem nebyla oprava poškození, které by žalobci způsobili, nýbrž úprava majetku vlastníka hotelu na jinou kvalitu, než tomu bylo předtím. Žalobci (ani jejich přátelé, kteří cestovali s nimi) tedy nepůsobili na majetku Lofos Studio žádnou škodu, za niž by odpovídali a jejíž opravu by byli povinni nahradit. Pokud za „opravu“ kroužku svárem požadoval majitel hotelu zjevně nepřiměřenou částku 40 €, a dokonce tím podmiňoval možnost žalobců, kteří neměli možnost jiného bydlení a cestovali s ročním batoletem, v hotelu přenocovat alespoň ještě jednu noc, jednalo se o nehorázný požadavek šikanózního charakteru. V této situaci pak nebylo dosažení dohody o tom úspěchem delegáta, ale naopak bylo jeho zjevným profesionálním selháním, když práva žalobců nedokázal uhájit. To samé pak lze říci o „zásluze“ žalovaného na „odvrácení trestního stíhání“ na základě podnětu, který byl odůvodněn prokazatelně lživými údaji oznamovatelky.
18. Důvodnou není ani odvolací námitka, že soud I. stupně nepřihlédl k obsahu výpovědi svědka O., jíž mělo být (podle názoru žalovaného) prokázáno poučení žalobců v českém jazyce o zákazu oddělování klíčů od plakety. Tento svědek vypovídal velmi vágně (dokonce se nestyděl nahlas říci, jak jej role svědka v soudním řízení obtěžuje), s důrazem na to, že si pro časový odstup v podstatě nic nepamatuje. K poučování klientů cestovní kanceláře uvedl, že před zahájením celkové sezóny je vypracován překlad textu, který má hotel k dispozici, a to je potom umístěno na informační tabuli; z toho pak dovodil, že i v projednávané věci byly informace určité umístěny na informační nástěnce CK. To je však pouhá spekulace, nikoli výpověď o tom, co svědek může s jistotou potvrdit proto, že to viděl. Podobným způsobem vypovídal tento svědek o údajném poskytnutí informace na informační schůzce pro klienty: uvedl, že taková schůzka bývá v den příjezdu nebo následující den a na ní se potřebné informace klientům poskytují; sám se této schůzky nezúčastnil, uvedl, že „to byla kolegyně“. Jeho výpověď tedy nebyla důkazem o tom, že by žalobci byli výslovně poučeni v českém jazyce o zákazu oddělovat plaketu od kroužku s klíčem, a obrazová dokumentace, kterou k důkazu žalovaný poskytl, dokládá pouze informace poskytnuté v jazyce anglickém.
19. Vzhledem k výše vysvětlenému má odvolací soud za nepochybně prokázané, že majitel Lofos Studio neměl kvalifikovaný důvod pro to, aby žalobce vyloučil z ubytování, a pokud žalovaný nedokázal za této situace uhájit práva klientů – resp. žalobců, neboť v projednávané věci je řešen jen jejich nárok – na poskytnutí ubytovacích a stravovacích služeb podle cestovní smlouvy, nelze než uzavřít, že svým povinnostem ze smlouvy nedostál. Protože jim jiné ubytování nezajistil, učinili

tak žalobci na vlastní náklady, a po právu se domáhají jejich náhrady (§ 2537 odst. 4 věta první o.z.). Otázka výše těchto nákladů žalovaným nikterak sporována nebyla a odvolací soud ji proto zvlášť neřešil; žalobci ostatně nebyli v situaci, kdy by si mohli poskytovatele dalších služeb nějak vybírat, když ubytovací kapacity na Zakynthosu byly v podstatě vyčerpány (jednalo se o konec srpna, tedy turistickou sezónu, a i delegát měl potíže se zajištěním noclehu alespoň na jednu noc následující po vykazání žalobců z hotelu). V rozsahu částky 21 324,63 Kč proto odvolací soud napadený rozsudek jako rozhodnutí věcně správné potvrdil (§ 219 o.s.ř.).

20. V dalším řízení – nedojde-li k odstranění sporu jiným způsobem – bude soud I. stupně postupovat způsobem naznačeným v odst. 10 tohoto rozsudku. V konečném rozhodnutí pak neopomene rozhodnout o nákladech původního řízení před soudem I. stupně a nákladech řízení odvolacího.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí - s výjimkou výroku o částečném zrušení rozsudku soudu I. stupně, proti němuž není dovolání přípustné - lze podat ve lhůtě dvou měsíců od jeho doručení k Nejvyššímu soudu ČR prostřednictvím soudu I. stupně dovolání, které je přípustné jen tehdy, jestliže napadené 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 vyřešená právní otázka posouzena jinak.

Praha 10. prosince 2020

JUDr. Irena Nosková v. r.
předsedkyně senátu