Súd:	Krajský súd Bratislava
Spisová značka:	6Co/848/2014
Identifikačné číslo súdneho spisu:	1110212201
Dátum vydania rozhodnutia:	21. 09. 2015
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ:	JUDr. Darina Kuchtová
ECLI:	ECLI:SK:KSBA:2015:1110212201.2

Rozhodnutie

Krajský súd v Bratislave v senáte zloženom z predsedu senátu JUDr. Dariny Kuchtovej a sudcov JUDr. Martina Murgaša a JUDr. Branislava Krála v právnej veci žalobcov: 1/ J.. P. S., A. P. X, XXX XX A., 2/ J.. V. S., A. P. X, XXX XX A., obaja zastúpení: Mgr. Ľudmilou Amirineni, advokátkou, so sídlom Geologická 32, Bratislava proti žalovanému: BUBO travel agency, s.r.o., IČO: 35 824 859, so sídlom Dunajská 31, Bratislava, zastúpený: JUDr. Ninou Dubovskou, advokátkou, Legal & Consulting Services s.r.o., so sídlom Galvániho 13, Bratislava, (adresa na doručovanie Vajnorská 98/D, Bratislava), v konaní o náhradu škody 929,397 eur a náhradu nemajetkovej ujmy vo výške 2.000,- eur s príslušenstvom, na odvolanie žalovaného proti rozsudku Okresného súdu Bratislava I. z 08. júla 2014, č. k. 14C/49/2010- 184, takto

r o z h o d o l :

Krajský súd v Bratislave rozsudok Okresného súdu Bratislava I v Bratislave zo dňa 08. júla 2014, č. k. 14C/49/2010- 184 v napadnutých častiach, ktorým bola žalobcom v 1/ a 2/ rade priznaná náhrada škody, každému vo výške 506,72 eur m e n í tak, že žalovaný je povinný zaplatiť žalobkyni 1/ náhradu škody vo výške 444,54 eur a žalobcovi 2/ náhradu škody vo výške 444,54 eur, do troch dní od právoplatnosti rozsudku.
V časti priznanej náhrady nemajetkovej ujmy žalobcu 2/ sa rozsudok súdu prvého stupňa m e n í tak, že žalovaný je povinný zaplatiť žalobcovi 2/ náhradu nemajetkovej ujmy vo výške 500,- eur, do troch dní od právoplatnosti rozsudku.
V časti priznanej náhrady nemajetkovej ujmy žalobkyne 1/ sa rozsudok súdu prvého p o t v r d z u j e.
O trovách prvostupňového a odvolacieho konania bude rozhodovať súd prvého stupňa.

o d ô v o d n e n i e :

Napadnutým rozsudkom súd prvého stupňa uložil povinnosť žalovanému zaplatiť každému zo žalobcov sumu 506,72 eur titulom náhrady škody, ďalej zaviazal žalovaného na zaplatenie sumy 500,- eur žalobkyni 1/ titulom náhrady za nemajetkovú ujmu a sumy 800,- eur žalobcovi 2/ titulom náhrady za nemajetkovú ujmu, všetko do troch dní od právoplatnosti rozsudku. Vo zvyšku nároku na náhrady škody a nemajetkovej ujmy návrh žalobcov zamietol. Rozhodnutie o trovách konania si vymienil samostatným uznesením.

Súd prvého stupňa vykonaným dokazovaním (z výsluchu žalobkyne 1/) zistil, že dňa 30.01.2009 žalobkyňa 1/ uzatvorila zájazd označený ako L. - C. - C. v termíne od 01.06.2009 do 11.06.2009 a zaplatila zálohu. Cena zájazdu bola 3.097,99 Eur a v marci jej došli od žalovaného formuláre na zabezpečenie vyplnenia tlačív pre udelenie víz do C., ktoré vyplnila a zaslala žalovanému. Súčasne so zmluvou o obstaraní zájazdu pristúpila žalobkyňa 1/ na všeobecné podmienky, ktoré boli súčasťou katalógu. Pred nástupom na dovolenku sa žalobkyňa 1/ spojila mailom so žalovaným, aby jej oznámil, či sa niečo nezmenilo ohľadom odletu a bolo jej napísané, že všetko je v poriadku a ide podľa programu. Pred nástupom na dovolenku sa stretla v mieste odchodu so žalovaným, ktorý im oznámil, že sa nepodarilo zabezpečiť pobytové víza do C., ale uviedol, že sa požiada o ďalšie víza, a že to nie je problém. Žalobkyňa poukázala na to, že zo strany žalovaného bolo všetko prezentované tak, že by nemal byť žiadny problém v priebehu zájazdu dostať víza. Následne sa žalobkyňa 1/ asi v 5. alebo 6. deň

zájazdu dozvedela, že víza do C. neboli udelené. Túto informáciu jej poskytla sprievodkyňa. Zároveň im oznámila, že je pre skupinu pripravený zmenený program, pričom to bolo pre žalobkyňu 1/ rozčarovanie a nesúhlasila s tým. Uviedla, že požiadali o návrat na Slovensko, čo jej žalovaný splnil a zabezpečil. Uviedla, že na mieste v A. dňa 05.06.2009 spísali sťažnosť, s ktorou súhlasila a žiadala riešiť situáciu a uplatniť si škodu. V noci zo dňa 07.06.2009 na 08.06.2009 leteli naspäť na Slovensko. Uviedla, že bola ukrátená o tri dni pobytu, t.j. 08., 09., 10.06.2009. Žalobkyňa 1/ uviedla, že v skupine došlo k nervozite a stresu, ktorý sa prejavoval v emóciách medzi ľuďmi a dovolenka nesplnila to, čo mala splniť. Zmena programu zo strany žalovaného nebola pre žalobkyňu 1/ dobrá, a preto zvolila cestu na Slovensko. Uplatnila si náhradu škody za tri dni, ktoré nemohli stráviť podľa dohodnutých podmienok a výšku vypočítala z ceny zájazdu a táto predstavuje náklady za tri dni, ktoré neboli dodané. Pokiaľ ide o úhradu nemajetkovej ujmy vo výške 2.000,- Eur, túto si uplatnila podľa vlastného uváženia, pretože dovolenka nebola pohodová a vždy sa niečo riešilo a nebola v súlade so zmluvnými podmienkami. Uviedla, že cena zájazdu bola vysoká a v skutočnosti v programe boli uvedené tri krajiny, pričom C. vypadol z programu pre neudelenie víz. Podľa žalobkyne 1/ vlastne navštívili iba L., čo podľa jej názoru nemôže zodpovedať poskytnutým službám. Výsluchom žalobcu 2/ súd prvého stupňa zistil, že zájazd uzatvoril ešte v januári 2009 spolu so svojou manželkou, pričom destinácia bola C., C. na obdobie od 31.05.2009 do 10.06.2009. Cieľom dovolenky bolo poznávanie takej krajiny, kde v prípade zmeny režimu sa už nemusí dostať a žalobca 2/ mal záujem túto krajinu navštíviť. Poukázal na to, že účelom dovolenky je relax, uvoľnenie, poznávanie a u žalovaného si vybral zájazd už po štvrtý krát. Uviedol, že si splnili všetky povinnosti, zaplatili cenu zájazdu a asi tri dni pred zájazdom jeho manželka (žalobkyňa 1/) kontaktovala žalovaného, či nedošlo k nejakej zmene a žiadna informácia týkajúca sa zamietnutia víz do C. jej nebola oznámená. V deň nástupu na dovolenku sa dostavili na miesto určenia, kde sa dostavil aj žalovaný a oznámil im, že víza do C. sa im nepodarilo vybaviť, ale že ich ešte vybavia a žiadne zmeny zájazdu im dané neboli. Uviedol, že boli na púšti, keď im sprievodkyňa oznámila, že sa mení program, pretože tranzitné víza sa nepodarilo vybaviť. Poukázal na to, že to bolo pre neho veľkým sklamaním, že žalovaný nezabezpečil víza a predtým ich o tom neinformoval. Žalovaný im ponúkol náhradný program, s ktorým žalobca 2/ nesúhlasil a požiadal o návrat spolu s manželkou. Uviedol, že sa ho dotklo, že po toľkých rokoch a skúsenostiach so žalovaným sa jednalo o nich bez nich a za služby zaplatili a neposkytli mu to, čo garantovali. Tvrdil, že piaty a šiesty deň dovolenky bol stresujúci, pretože žiadali o návrat domov a každého volali osobitne, niečo povedali. Taktiež bola spísaná reklamácia, pričom ju podpísalo 12 ľudí zo šestnástich. Uviedol, že od dovolenky očakával relax, ale došiel z dovolenky a bol v horšej forme, ako keď odišiel. Z výsluchu konateľa žalovaného V.. Ľ. H. súd prvého stupňa zistil, že žalovaný trval na tom, že neporušil žiadnu povinnosť v zmysle obstarávania a všeobecných podmienok a ako cestovná kancelária urobili všetko, aby zabezpečili víza na zájazd do C.. Priznal, že je pravdou, že sa dňa 11.05.2009 dozvedeli o tom, že víza do C. neboli udelené, ale udelenie víz nemohol ovplyvniť. Uviedol, že dôvodom nevydania víz bola prasacia chrípka, ale aj napriek tejto skutočnosti požiadali o tranzitné víza, ktorých vydanie trvá určitý čas a nemal dôvod pochybovať, že tranzitné víza nedostane. O tejto skutočnosti informoval aj klientov pri nástupe na zájazd. Poukázal na to, že nikdy predtým a ani potom sa mu nestalo, že víza neboli udelené. Uviedol, že to bol jediný prípad a v skupine nastala panika, pričom sa snažili riešiť vec zmenou programu. Žalobkyňa 1/ požiadala o návrat na Slovensko, pričom žalovaný zabezpečil všetko, čo súviselo s jej návratom. Poukázal na to, že mali výdavky, ktoré sú nákladmi cestovnej kancelárie. Uviedol, že je pravda, že v sedemdňovej lehote túto informáciu neoznámili žalobcom, ale snažili sa naďalej o vybavenie víz, pretože v tom nikdy nebol problém. Svedkyňa K. W. potvrdila, že v roku 2009 (kedy pracovala pre žalovaného) sprevádzala zájazd L. - C. - C.. Počas pobytu v L. dostala informáciu od kolegyne, že víza do Turkmenistanu sa nepodarilo zabezpečiť, pričom bolo o ne žiadané cez domácu cestovnú kanceláriu. Informáciu, že neboli poskytnuté víza sa dozvedela tretiu noc v L. a túto informáciu oznámila účastníkom zájazdu v nasledujúci deň. Účastníci zájazdu zvažovali, či si vyberú náhradný program. Žalobcovia sa rýchlo vyjadrili, že nemajú záujem o náhradný program a chceli sa dostať domov. Napokon sa náhradný program nekonal, ale všetci sa rozhodli cestovať na Slovensko. Z katalógu žalovaného na rok 2009 súd prvého stupňa zistil, že zájazd L. - C. - C. bol prezentovaný ako špecialita žalovaného. Rámcový program bol uvedený nasledovne: 1.-2. deň: C., 3.-4. deň B., 5. deň Ž. M. Q., 6.-7. deň A., 8. deň C. (druhé najväčšie mesto C.), 9. deň: V. (najväčšia atrakcia C.), 10. deň P. a 11. deň odlet späť do Európy alebo pokračovanie v zájazde J.. Ďalej bolo uvedené, že cena nezahŕňa fakultatívny výlet do C.. Zo zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 30.01.2009 uzatvorenej medzi žalobcami a žalovaným súd zistil, že jej predmetom bolo obstaranie zájazdu s názvom L., C. v termíne 01.06.2009 až 11.06.2009. V zmluve bol zaznamenaný údaj o uplatnenej novoročnej zľavy a o tom, že k cene sa pripočíta 538,- Eur za naj. hotel. Z pokynov k zájazdu L., C., C. 31.05. - 10.06.2009 súd zistil, že žalovaný v predmetných pokynoch upozornil účastníkov zájazdu o posune termínu zájazdu o jeden

deň skôr z technických príčin. V pokynoch bolo uvedené, že napriek ich skúsenostiam musia cestujúci na tejto ceste rátať s väčšou možnosťou zmien v programe a hoteloch. Odchod na zájazd bol určený na deň 31.05.2009, kedy mal byť o 6:30 pristavený autobus na stanici V. N. a odtiaľ sa mali účastníci zájazdu presunúť na letisko B. za poplatok 15,- eur. V pokynoch bolo taktiež uvedené, že komplexné poistenie na zájazde stojí 22,66 eur. V pokynoch bol opísaný rámcový program zájazdu tak, že 1. a 2. deň po prestupe v J. bol prílet do C.. Tretí deň bol naplánovaný bájny B. a v štvrtý deň fakultatívny celodenný výlet do C.. Na piaty deň bolo naplánované spoznávanie života v jurte. Ďalšie dva dni, t.j. 6. a 7. deň bola v pláne A.. 8. deň prechod hranicou do C., 9. deň prehliadka mesta V. a 10. deň P.Š.. Posledný jedenásty deň bol určený na odlet do Európy, alebo pokračovanie v zájazde s J.. Z reklamácie spísanej účastníkmi zájazdu, vrátane žalobcov v A. dňa 05.06.2009 vyplynulo, že dňa 04.06.2009 vo večerných hodinách v púšti K., bez možnosti komunikácie s okolitým svetom, bolo účastníkom zájazdu oznámené sprievodkyňou, že žalovaný nie je schopný zabezpečiť víza pre účastníkov zájazdu do C. a bude zabezpečený náhradný program v L.. Žalobcovia spolu s ďalšími účastníkmi vyjadrili svoj nesúhlas s navrhnutým riešením vzniknutej situácie. Žiadali odchod domov na Slovensko na náklady žalovaného. Súčasne uviedli, že požadujú náhradu vzniknutej škody. Z emailovej komunikácie medzi konateľom žalovaného a J. Q. zo dňa 10.06.2009 súd zistil, že žalovaný o víza požiadal s veľkým predstihom. Z e-mailu ďalej vyplynulo, že keď im 11.05.2009 zamietli víza pre účastníkov zájazdu mali iba dve možnosti, a to buď zrušiť zájazd alebo sa pokúsiť získať ešte raz víza. Žalovaný uviedol, že mal zavolať, ale radšej tvrdo pracoval. Tvrdil, že to, čo sa stalo, ich zaskočilo. Záverom uviedol, že žalovaný má zámer v budúcom katalógu zrušiť C. alebo jasnejšie napísať, že víza nevie garantovať. Priznal, že bolo jeho chybou, že uvedené skutočnosti účastníkom zájazdu neoznámil, ale tvrdil, že aj tak by postupoval rovnako. Z vybavenia reklamácie zo dňa 30.06.2009 vypracovaného žalovaným súd zistil, že žalovaný uviedol, že vynaložil všetko vyžadované úsilie na to, aby program zájazdu bol uskutočnený. Tvrdil, že v zmysle zmluvy o obstaraní zájazdu a všeobecných podmienok účasti na zájazdoch, boli účastníci zájazdu upozornení a boli si vedomí, že žalovaný môže ako službu poskytnúť vízový formulár a podať žiadosť o udelenie víz do danej krajiny, ale udelenie víz je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu a za ich udelenie, respektíve neudelenie žalovaný nenesie zodpovednosť. Uviedol, že rovnako zodpovednosť žalovaného je vylúčená v zmysle príslušných právnych predpisov, nakoľko je daný liberačný dôvod - tzv. vyššia moc, nakoľko tieto okolnosti boli spôsobené udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo nastali v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. Súd prvého stupňa ďalej zistil, že žalobcovia opätovne dňa 12.07.2009 podali žalovanému písomnú reklamáciu z dôvodu porušenia zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany žalovaného. Žalovaný na reklamáciu reagoval písomne dňa 07.08.2009, pričom zotrval na svojom pôvodnom stanovisku so záverom, že je reklamácia neopodstatnená. Z tohto skutkového stavu súd prvého stupňa vyvodil, že nároky žalobcov sú čiastočne dôvodné. Vec právne posúdil s poukazom na ustanovenia §741a, §741d ods. 1, § 741i ods. 1, 2, § 741k ods. 1, 2, ods. 3 veta prvá Občianskeho zákonníka. Na základe zmluvy o obstaraní zájazdu je obstarávateľ povinný obstarať zájazd a objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu. Povahe a účelu tohto záväzkovo právneho vzťahu zodpovedá zákonom široko koncipovaná informačná povinnosť cestovnej kancelárie. Okrem informácií, ktoré dostáva objednávateľ pri uzatvorení zmluvy, je cestovná kancelária povinná najneskôr do sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie, ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté v zmluve alebo katalógu. Objednávateľ zájazdu môže aj na základe týchto informácií pred začiatkom zájazdu kedykoľvek odstúpiť od zmluvy s tým, že sa zmluva zrušuje. Z hľadiska zodpovednostných vzťahov pri zmluve o obstaraní zájazdu možno rozlíšiť zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu. Ak cestovná kancelária po začatí zájazdu neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť je povinná vykonať také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. V prípade služieb nižšej kvality, než je uvedené v zmluve je povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi zmluvne dohodnutými a poskytnutými službami. Vykonaním dokazovaním mal súd prvého stupňa preukázané, že medzi účastníkmi konania došlo k uzatvoreniu zmluvy o obstaraní zájazdu pričom predmetom bol zájazd označený ako L. - C. - C. v dňoch 01.06.2009 až 11.06.2009. Zájazd si objednali žalobcovia a bolo nesporné, že žalovanému zaplatili za objednaný zájazd každý po 3.097,99 Eur. Stanovená cena zájazdu pozostávala zo základnej ceny zájazdu 2.088,- Eur, letiskových poplatkov 193,- Eur, víz 202,- Eur, cesty na letisko B. v sume 15,- Eur a z výletu do C. vo výške 110,- Eur, vstupného do pamiatok 40,- Eur, príplatku za 4-hviezdičkový hotel 538,- Eur a poistenia typu B 77,99 Eur. Žalovaný z technických príčin zmenil začiatok zájazdu o jeden deň skôr na 31.05.2009 s plánovaným ukončením zájazdu dňom 10.06.2009. Žalobcovia sa až v deň nástupu na zájazd, pri odchode autobusu na letisko dozvedeli, že žiadosť o udelenie víz do C. im bola zamietnutá. Naviac boli zo strany žalovaného ubezpečení, že v priebehu ich pobytu zabezpečí vydanie tranzitných víz do C.,

pričom im potvrdil, že s tým nebude problém. Počas zájazdu v púšti K. sa dozvedeli od sprievodkyne, že víza do C. im udelené neboli a žalovaný chcel situáciu riešiť náhradným programom, pričom tento žalobcovia odmietli a žiadali návrat domov. Žalovaný im návrat domov zabezpečil a náklady na zabezpečenie predčasnej cesty domov predstavovali vo výške 1.240,- Eur /jednalo sa o letenky vo výške 860,- Eur, letiskové poplatky vo výške 193,- Eur, víza za dve krajiny L. a C. 172,- Eur, cesta na letisko B. a späť 15,- Eur/. Spornou okolnosťou v predmetnej veci bolo neinformovanie žalobcov o nevybavení víz podľa dohodnutej zmluvy o obstaraní do C. pred odchodom na zakúpený zájazd. Žalovaný aj napriek skutočnosti, že vedel o vzniknutých komplikáciách s obstarávaním vstupných víz do C. a o odmietnutí víz do C., o tejto skutočnosti neinformoval žalobcov pred nástupom na zájazd, ale až v deň nástupu na zájazd, a to až dňa 11.05.2009. Išlo však o podstatnú skutočnosť, ktorá mohla mať vplyv na rozhodnutie žalobcov, či nakoniec pôjdu na zájazd, ktorý si vybrali s dohodnutým programom. Konaním žalovaného o oznámení nevybavenia víz do C. riadne a včas, ale až v deň nástupu žalobcov na zájazd bola žalobcom odňatá možnosť na rozhodnutie, či pôjdu na zájazd za ktorý každý zaplatil 3.097,99 Eur aj vtedy, ak nebudú víza vybavené do C. s prípadne zmeneným programom. Podľa súdu prvého stupňa bolo povinnosťou žalovaného informovať žalobcov o výsledku vybavenia víz už po prvom odmietnutí ich udelenia riadne a včas. V takom prípade by žalobcovia mali dostatok času na vybavenie víz vlastnými silami, resp. dostatok času na podnikanie iných krokov aj voči žalovanému (napríklad odstúpiť od zmluvy). V dôsledku uvedeného došlo k podstatnej zmene zmluvy o obstaraní zájazdu, nakoľko časť programu sa z vyššie uvedeného dôvodu nezrealizovala. Žalovaný mal pred zájazdom vedomosť o tom, že realizácia zájazdu v stanovenom rozsahu je viac menej ohrozená v dôsledku komplikácií s udelením víz. Jeho spoliehanie sa na to, že víza budú účastníkom zájazdu udelené v C., malo za následok vedomé podstúpenie rizika, že k splneniu povinností vyplývajúcich žalovanému zo zmluvy o obstaraní zájazdu nedôjde. Aj napriek skutočnosti, že ani jeden z účastníkov zájazdu nemal v čase odchodu na zájazd potrebné víza, žalovaný sa spoliehal na neistý prísľub o ich udelenie v C.. Žalovaný vzhľadom na uvedené od počiatku organizovania zájazdu vedel, že hrozí, že zájazd sa nebude môcť v plánovanom rozsahu podľa zmluvy o obstaraní zájazdu uskutočniť, no aj napriek tomu neposkytol žalobcom informácie o eventuálnej zmene programu, ako aj s tým súvisiacimi nákladmi. Konaním žalovaného došlo k porušeniu informačných povinností, ktoré mali zásadný vplyv na rozhodovanie sa žalobcov o ich účasti na zájazde a ktorými mohol žalovaný preventívne oboznámiť žalobcov s riešením situácie v prípade neudelenia víz. Žalovaný mohol a mal v danej situácii podniknúť kroky smerujúce k poskytnutiu všetkých informácií podstatných pre rozhodovanie žalobcov o ich účasti na poznávacom zájazde, a to najmä informácií, že víza žalobcom udelené neboli, že bola podaná opakovaná žiadosť o udelenie víz a najmä o spôsobe zmien zmluvy o obstaraní zájazdu a s tým súvisiacich finančných dôsledkoch v prípade, ak víza nebudú udelené ani opakovane. Vzhľadom na okolnosti daného prípadu, teda vedomé podstúpenie rizika žalovaným a samotná realizácia zájazdu v pôvodnom rozsahu bez udelenia vstupných víz do C. bez predchádzajúceho informovania žalobcov, nemohla byť v predmetnej veci liberačným dôvodom zbavenia sa zodpovednosti za spôsobenie škody v zmysle § 741j ods. 1 Občianskeho zákonníka. Škoda vznikla v dôsledku konania žalovaného spočívajúceho v zanedbaní informačnej povinnosti a práva žalobcov ako spotrebiteľov uplatniť si podľa vlastného uváženia všetky zákonné práva. V tomto prípade, ak nevydaniu víz došlo opakovane, nemožno hovoriť o nepredvídateľnej situácii alebo situácii, ktorej nebolo možné zabrániť. K zabráneniu vzniknutej situácii a následnej ujmy mohlo dôjsť včasným informovaním účastníkov zájazdu o okolnostiach so získavaním víz, o prípadnej navrhovanej zmene programu, ako aj s tým spojenými nákladmi. Zo strany žalovaného však k takýmto prevenčným úkonom nedošlo. Žalobcom v zmysle § 741k Občianskeho zákonníka vznikol nárok na vrátenie rozdielu ceny medzi ponúkanými službami, nakoľko pobyt v C. sa nezrealizoval. V konaní bolo nesporné, že žalobkyňa 1/ zaplatila cenu za zájazd vo výške 3.097,99 eur a to dňa 30.01.2009 sumu 1.044,- eur a dňa 06.04.2009 sumu 2.041,99 eur. Žalobca 2/ zaplatil dňa 30.01.2009 žalovanému sumu 1.056,- a dňa 06.04.2009 sumu 2.041,99 eur. V danom prípade žalobcom boli dodané služby žalovaným pri predčasnom odchode na Slovensko z dôvodu nezrealizovania programu podľa zmluvy o obstaraní a to každému jednotlivo :

- letenka vo výške 860,- Eur
- letiskové poplatky 193,- Eur
- víza za dve krajiny L. P. C. 172,- Eur
- cesta na letisko B. a späť 15,- Eur

Celkovo 1.240,- Eur.

Zájazd sa mal konať 31.05.2009 až 10.06.2009, teda v počte 11 dní, 10 nocí a z toho podľa programu zájazdu bol C. naplánovaný na 3 dni zájazdu, ktorý nebol žalovaným zrealizovaný. Súd prvého stupňa určil výšku náhrady škody tak, že z ceny zájazdu vo výške 3.097,99 Eur odpočítal celkové náklady vo výške 1.240,- Eur a dospel k sume 1.857,99 Eur. Následne súd vypočítal škodu za tri dni tak, že určil

cenu za jeden deň pobytu t.j. 1.857,99/11 dní a výslednú sumu 168,90 vynásobil počtom 3 dní, t.j. tromi a dospel k výške škody 506,72 Eur/. S poukazom na uvedené, súd návrhu žalobcov v časti náhrady škody čiastočne vyhovel a uložil žalovanému povinnosť zaplatiť každému zo žalobcov titulom náhrady škody sumu 506,72 Eur. Vo zvyšku uplatneného nároku náhradu škody návrh žalobcov zamietol. Pokiaľ ide o nemajetkovú ujmu, súd prvého stupňa zaviazal žalovaného na zaplatenie nemajetkovej ujmy u žalobkyne 1/ sumou 500,- Eur a u žalobcu 2/ sumou 800,- Eur. Zanedbanie informačnej povinnosti žalovaným vyvolalo problémové situácie na zájazde s následným znepríjemnením pobytu, viedlo k stresovej situácii žalobcov a k strate radosti z dovolenky. Za nemajetkovú ujmu vo všeobecnom poňatí možno považovať akúkoľvek ujmu, ktorá pre poškodeného neznamená priamu stratu na majetku. Osobitná zodpovednosť cestovnej kancelárie za škodu vyplýva z čl. 5 smernice č. 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktorá bola transponovaná do zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr. Z predmetného článku smernice možno vyvodiť, že zodpovednosť cestovnej kancelárie je širšia a okrem náhrady zmarených výdavkov zahŕňa aj odškodnenie za zmarenie dovolenky, tzv. stratu radosti z dovolenky. Náhradu nemajetkovej ujmy ako dôsledok zmarenej dovolenky potvrdzuje aj judikatúra Súdneho dvora EÚ, podľa ktorej článok 5 smernice Rady č. 90/314/EHS zo dňa 13.06.1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb musí byť vykladaný tak, že v zásade udeľuje spotrebiteľom právo na náhradu nemajetkovej ujmy vyplývajúcej z nesplnenia alebo nesprávneho plnenia služieb, ktoré predstavuje balík služieb / Rozsudok ESD vo veci C-168/00 vo veci Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co.KG, J-ESD, 2005-4/. Objednávateľovi tak môže byť priznané právo na náhradu nemajetkovej ujmy aj v dôsledku neplnenia alebo vadného plnenia služieb zahrnutých do zájazdu. Právo na náhradu za stratu radosti z dovolenky vzniká objednávateľovi v prípade, ak zo strany dodávateľa služieb cestovného ruchu dôjde k porušeniu takých povinností, ktoré vedú k strate radosti z dovolenky. Podmienkou zodpovednosti cestovnej kancelárie za zmarenie dovolenky je teda také porušenie právnej povinnosti, ktoré má takú intenzitu, že má za následok stratu tejto radosti z dovolenky. Právo na náhradu je potrebné poskytnúť v rozsahu straty, a teda aj za časť dovolenky. V danej veci porušenie informačnej povinnosti žalovaného malo zásadný vplyv na rozhodovanie sa žalobcov o ich účasti na zájazde. Konanie žalovaného, ktorým došlo k oznámeniu podstatných skutočností majúcich vplyv na priebeh zájazdu v priebehu jeho realizovania v podmienkach, kedy žalobcom vzhľadom na geografickú polohu bolo znemožnené skontaktovať sa s kýmkoľvek a priamo vzniknutú situáciu riešiť, malo za následok, že na strane žalobcov došlo v konečnom dôsledku k stresu, k zmareniu zážitkov a očakávaní, k strate radosti z dovolenky. Pri určení výšky nemajetkovej ujmy súd prihliadal predovšetkým k cene zájazdu, t.j. 3.097,99 Eur účelu zájazdu, k spôsobu, intenzite a trvaniu narušenia zájazdu v dôsledku danej vady a k hodnote dovolenky. Súd zobral u žalobcu 2/ do úvahy aj to, že žalovaný bez vedomia a súhlasu žalobcu 2/ dal do cestovného pasu skupinové víza J., ktoré boli platné od 01.06.2009 do 01.07.2009, hoci o ne žalobca 2/ ani nepožiadal a ani do J. necestoval. Žalovaný v tomto smere poukázal na to, že skupinové víza mali byť dané len do jedného pasu, ktorý cestoval do J. a v tomto smere uznal, že došlo k jeho pochybeniu. Súd pri rozhodovaní zohľadnil, že pobyt na zájazde, ktorý si žalobcovia vybrali v rámci trávenia dovolenky je obdobím venovaným svojím záujmom a relaxu. V takom prípade človek prichádza nielen o peniaze, ale i o takto strávený čas, ktorý nemožno nahradiť, ale taktiež o to, že všeobecne často vymedzený čas odpočinku, je obmedzený. Žalobcovia v konaní poukazovali na to, že podstatný vplyv na výber dovolenky mal práve C., pričom bolo nesporné, že k realizácii zájazdu do krajiny C. vôbec nedošlo. Tvrdenie žalobcov v tomto smere, že podstatný vplyv na výber dovolenky mal zájazd do C., a nie kombinácia zájazdov, je umocnený aj skutočnosťou, že návšteva C. nebola zahrnutá v cene zájazdu, ale len ako možnosť fakultatívneho výletu za príplatok k cene zájazdu. Vo zvyšnej časti uplatnenej nemajetkovej ujmy návrh žalobcov zamietol, keď pôvodne uplatnenú výšku nemajetkovej ujmy (2.000,- eur) považoval za neprimerane vysokú. Rozhodnutie o trovách konania si ponechal na samostatné uznesenie.

Proti tomuto rozhodnutiu podal odvolanie žalovaný a napadol ním výroky, ktorým bola žalobcom priznaná náhrada škody a náhrada nemajetkovej ujmy. Navrhol, aby odvolací súd rozsudok v napadnutých častiach zrušil a vec v tomto rozsahu vrátil súdu prvého stupňa. Nesúhlasil s právnym posúdením súdu, že žalovaný porušil informačnú povinnosť vyplývajúcu z § 741d OZ. V zmysle citovaného ustanovenia žalovaný nemá povinnosť získať pre klientov víza vopred pred začatím zájazdu, získavať pre zájazdy vždy pobytové víza, priebežne informovať objednávateľa o procese a stave ich získavania, ich podaní, nepodaní a pod. Nie je teda správny názor súdu, že žalovaný mal informovať žalobcov o vzniknutých komplikáciách s obstarávaním víz nad rámec zákona. Zájazd bol pripravený a zorganizovaný štandardne, víza do C. boli štandardne získavané na mieste (a nie vopred) a rovnako, vzhľadom k tomu, že táto situácia sa nevymykala bežnej praxi postupu (nezískanie víz pred začatím

zájazdu nie je porušením povinnosti žalovaného, a preto nebol dôvod informovať klientov), o žiadnej zmene programu zájazdu sa neuvažovalo a zmena programu alebo náhradný program plánovaný nebol. V prípadoch vydávania víz ide vždy o nepredvídateľnú a neistú okolnosť a nikdy nie je garantované alebo isté, že víza budú vydané, a preto za ich vydanie alebo nevydanie žalovaný nenesie zodpovednosť. Ak pre žalobcov bola návšteva ťažko dostupného C. podstatná pre výber zájazdu, museli a musia si byť vedomí toho, aj s ohľadom na charakter zájazdu, že ide o krajinu s nepredvídateľným režimom a aj to, že cestovanie do týchto krajín môže byť spojené s organizačnými ťažkosťami a zmenami. Existencia epidémie prasacej chrípky v čase pred zájazdom (ktorá mohla byť dôvodom pre predĺženie rozhodovania príslušných orgánov o vydaní víz), autokratický politický režim v krajine a samotný rozhodovací proces príslušných imigračných úradov, sú nepochybne všetko okolnosti plne mimo ingerencie žalovaného, a to bez ohľadu nato, či ide o prvú alebo opakovanú žiadosť o vydanie víz. Z tohto dôvodu skutočnosť, či postupom týchto orgánov dôjde k vydaniu alebo nevydaniu víz je vždy okolnosťou vis maior, v prípade ktorej sa aplikuje liberačný dôvod podľa § 741j OZ. Pri stanovení výšky škody súd vychádzal z ceny zájazdu vo výške 3.097,99 eur. Súd prihliadol na služby dodané žalovaným každému zo žalobcov vo výške 1.240,- eur. Zo súdom odpočítanými položkami žalovaný súhlasí, avšak namieta, že medzi tieto mali byť ešte započítané položky z kalkulácie: výlet C. - 110,- eur, vstupné do pamiatok L. - 40,- eur, cestovné poistenie B-SVET - 77,99 eur, teda navyše celkovo 227,99 eur na osobu. Podľa názoru žalovaného, ak súd vychádzal pri stanovení výšky škody - podielu pobytu v C. na celkovej cene zájazdu, mal vychádzať z ceny zájazdu 3.097,99 eur po odpočítaní sumy 1.467,99 eur (čo je súčet súdom odpočítanej položky 1.240,- eur navýšenej o 227,99 eur), teda zo sumy 1.630,- eur. Pri prepočítaní sumy 1.630,- eur počtom dní zájazdu (11 dní), pripadá na 1 deň suma vo výške 148,18 eur, teda na 3 dni zájazdu (pri prepočte na pobyt v C.) predstavuje výška škody 444,54 eur na osobu. Navyše žalovaný v konaní preukázal (predloženým potvrdením od partnera Advantour) výšku nákladov/ceny zájazdu pripadajúcich na časť zájazdu v C., a to vo výške 245 USD. Okrem uvedeného pobyt žalobcov na zájazde bol v skutočnosti skrátený o 2 dni. Žalovaný neuznáva nárok na náhradu nemajetkovej ujmy. Ku vzniku akejkoľvek nemajetkovej ujmy na strane žalobcov nemohlo dôjsť, keďže ďalší pobyt všetkých klientov žalovaného (vrátane žalobcov) bol zabezpečený (a bezpečný) vo všetkých ohľadoch a v súlade s § 741 k OZ vykonal žalovaný také potrebné opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať, a to všetko na svoje náklady. Subjektívne prežívanie žalobcov na zájazde spojené s riešením situácie zo strany žalovaného, za vznik ktorej žalovaný ani nezodpovedá, nemôže byť základom pre uplatnenie nemajetkovej ujmy. Žalobcovia poznali trasu zájazdu, ako aj geografickú polohu C. a museli si byť vedomý, že kontakt a možnosti komunikácie v tejto oblasti nie sú garantované a sú veľmi problematické. Žalovaný sa nestotožňuje s kritériami, ktoré súd použil pri určení výšky nemajetkovej ujmy. Súd nedostatočne pri stanovení výšky nemajetkovej ujmy prihliadol na charakter zájazdu s ohľadom na navštívené krajiny a politicko-ekonomickú situáciu v nich. Súd prenáša na žalovaného zodpovednosť žalobcu za ich vlastný výber dovolenky a jej ceny, kedy sa úplne slobodne mohli rozhodnúť, či za daných podmienok zájazd kúpia alebo nie. Pokiaľ ide o skupinové víza do J. (ktoré boli dané do cestovného pasu žalobcu 2/), tu došlo k pochybeniu na iránskej ambasáde a nie na strane žalovaného. Čo sa týka priznania nemajetkovej ujmy súd neprihliadol na výsledky ankety žalovaného, ktoré boli vyplnené žalobcami na konci zájazdu, a z ktorých vyplýva, že celkový dojem zo zájazdu bol žalobkyňou 1/ hodnotený ako „veľmi spokojný“ a u žalobcu 2/ ako „spokojný“. Je teda zrejmé, že k strate radosti z dovolenky u žalobcov nedošlo v rozsahu, v akom by odôvodňoval priznanie nemajetkovej ujmy.

Žalobcovia navrhli, aby odvolací súd rozsudok súdu prvého stupňa v napadnutých častiach potvrdil.

Odvolací súd, ktorý bol viazaný rozsahom a dôvodmi odvolania (§ 212 ods. 1 O.s.p.), preskúmal rozsudok v napadnutých častiach, prejednal odvolanie na pojednávaní konanom dňa 21.09.2015, zopakoval dokazovanie prečítaním zmluvy o obstaraní zájazdu, pokynmi k zájazdu, uplatnenými reklamáciami a listinou na č.l. 99 spisu (rozpisom jednotlivých položiek zájazdu) a dospel k záveru, že odvolanie žalovaného je čiastočne dôvodné.

Zákon č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárii a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o zájazdoch“) priamo novelizuje Občiansky zákonník a dopĺňa ho o zmluvu o obstaraní zájazdu. Zákon o zájazdoch bol prijatý na základe smernice rady Európskej únie č. 90 /314 / EHS, ktorá je zameraná na ochranu spotrebiteľov - zákazníkov cestovných kancelárií. Na tento typ zmluvy možno aplikovať všeobecné ustanovenia o príkaznej zmluve a jej právnou podstatou je obstaranie služieb súvisiacich so zájazdom, teda s cestou a pobytom. Tieto služby obstaráva spravidla cestovná kancelária pre svojich klientov prostredníctvom iných subjektov (dodávateľov služieb).

Zmluvou o obstaraní zájazdu sa obstarávateľ (cestovná kancelária) zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd) a objednávateľ sa zaväzuje, že

zaplatí dohodnutú cenu (§ 741 a OZ). Cestovná kancelária je povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný a to najmä: a) spresnenie údajov uvedených v § 741b ods. 2 písm. a až d, b) podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba, c) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu, d) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel, na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov, § 741d ods. 1 Občianskeho zákonníka).
Informačná povinnosť cestovnej kancelárie vo vzťahu k objednávateľovi teda spočíva v tom, že musí objednávateľovi poskytnúť najneskoršie 7 dní pred začatím zájazdu v písomnej forme informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zájazdu za predpokladu, že ide o informácie, ktoré sú dôležité pre objednávateľa, sú známe aj cestovnej kancelárii, nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto informácie Občiansky zákonník uvádza len demonštratívne. Nie je teda vylúčené, aby sa informácie týkali aj ďalších okruhov. Porušenie zákonom stanovenej povinnosti informácie poskytnúť nepochybne predstavuje porušenie právnej povinnosti v zmysle ustanovenia § 420 ods. 1 OZ. Porušením právnej povinnosti (§ 420 ods. 1 OZ) je ako okolnosť, že cestovná kancelária vôbec neposkytla zákazníkovi zákonom vymenované informácie, tak okolnosť, že nad rámec zmluvných, či zákonných povinností poskytnutá informácia bola obsahovo nesprávna, či mylná (rozsudok NS ČR z 28.07.2008, sp. zn. 25Co/1394/2007). Nesplnenie informačnej povinnosti môže založiť zodpovednosť cestovnej kancelárie za škodu, ktorú tým objednávateľovi spôsobila. V prípade zmarenia zájazdu prichádza do úvahy zodpovednosť cestovnej kancelárie podľa § 741 i OZ.
V citovanom rozhodnutí (rozsudok NS ČR z 28.07.2008, sp. zn. 25Co/1394/2007) súd riešil spor z cestovnej zmluvy, ktorý vznikol z toho dôvodu, že cestovná kancelária mylne informovala záujemcu o zájazd o vízových povinnostiach v štáte destinácie zájazdu, hoci takúto informačnú povinnosť konkrétnom prípade nemala. V rozhodnutí sa uvádza: „.....odvolaciemu súdu možno prisvedčiť, že žalovaná cestovná kancelária podaním chybnej informácie o možnosti splnenia vízovej povinnosti na letisku cieľovej krajiny neporušila povinnosti, na plnenie ktorých sa zaviazala v cestovnej zmluve, pretože podľa obsahu zmluvy nebola povinná takúto informáciu poskytnúť, a ani zákon jej takúto povinnosť voči osobe, ktorá nebola občanom ČR, neukladá. Nie je však pochybnosť o tom, že pri poskytovaní cestovnej služby túto informáciu podala (hoci nad rámec svojich povinností), išlo pritom objektívne o informáciu nesprávnu, ktorej využitie osobou cestujúcou do cudzej krajiny viedlo k sérii komplikácií spojených s predčasným ukončením zájazdu a s vynaložením zbytočných nákladov, teda ku vzniku škody. Vzhľadom na zákonné požiadavky na to, aby zákazník bol dostatočne informovaný ako pred uzavretím cestovnej zmluvy, tak pred samotným zájazdom, možno nepochybne za porušenie právnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 741 d OZ alebo § 8 ZOZ, okrem prípadu, keď informácia poskytnutá nebola vôbec, považovať aj skutočnosť, že cestovná kancelária nad rámec zmluvných alebo zákonných povinností poskytla informáciu obsahovo nesprávnu alebo mylnú. Na tom nič nemení okolnosť, že žalobca sa v cestovnej zmluve zaviazal zistiť si potrebné informácie o vízovej povinnosti, ide však o okolnosť, ktorá by mohla viesť k aplikácii ustanovenia § 441 OZ (ak bola škoda spôsobená aj spoluzavinením poškodeného, znáša škodu pomerne; ak bola škoda spôsobená výlučne jeho zavinením znáša ju sám).“
Vyššie uvedené závery je možné potom aplikovať aj na prejednávanú vec. Z vykonaného dokazovania a medzi účastníkmi bolo nepochybné, že žalovaný disponoval informáciou o tom, že žalobcom neboli udelené tranzitné víza do C. ešte v čase pred začatím zájazdu, túto pre žalobcov podstatnú informáciu im vopred neoznámil, oznámil im ju až v deň nástupu na zájazd, pričom ich zároveň ubezpečil, že im budú víza udelené počas pobytu na zájazde. S ohľadom na toto ubezpečenie žalobcovia na zájazd nastúpili. Táto informácia, resp. ubezpečenie sa, však neskôr ukázala ako nepravdivá. Žalovaný týmto síce neporušil povinnosť, na plnenie ktorej sa zaviazal v cestovnej zmluve a ani zákon mu takúto povinnosť neukladal, avšak nad rámec zmluvných a zákonných povinností poskytol žalobcom informáciu obsahovo nesprávnu. Išlo teda objektívne o informáciu nesprávnu, ktorej využitie viedlo u žalobcov počas zájazdu k sérii komplikácií spojených s predčasným ukončením zájazdu, a teda ku vzniku škody. Prichádza tu do úvahy zodpovednosť žalovaného za takto vzniknutú škodu podľa § 741 i OZ, resp. vznik nároku žalobcov podľa § 741k OZ. Odvolacia námietka žalovaného o naplnení liberačných dôvodov podľa § 741 j OZ nie je dôvodná. Napokon odvolací súd okrajovo uvádza, že v čl. I. zmluvy o obstaraní zájazdu sa uvádza, že predmetom zmluvy je obstaranie zájazdu s názvom L., C. v termíne od 1.6.-11.6.2009

(a služieb s ním spojených, najmä leteckej prepravy, trajektovej prepravy a zabezpečenie víz a pod....). Rovnako v pokynoch k zájazdu sa uvádza, že formuláre a návod na vyplnenie žiadosti o udelenie víz žalovaný zaslal žalobcom s tým, že víza vybaví za nich. Vzhľadom k tomu je možné konštatovať, že žalovaný nezabezpečením víz pre žalobcov porušil povinnosť, na plnenie ktorej sa zaviazal v samotnej cestovnej zmluve.
V dôsledku toho, že sa v priebehu zájazdu ukázala informácia o udelení tranzitných víz do C. ako nepravdivá, nebolo možné zo strany žalovaného poskytnúť žalobcom také služby, aké boli dohodnuté a žalobcami uhradené v zmluve o obstaraní zájazdu. Ak po začatí zájazdu cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúknutými a poskytnutými službami. Ak služby podľa odseku 2 nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je cestovná kancelária povinná: vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady (§ 741 k OZ).
Z uvedeného potom vyplýva, že ak objednávateľ nesúhlasí s poskytnutím plnenia v nižšej cene alebo, ak cestovná kancelária nie je schopná zabezpečiť pokračovanie zájazdu ani v nižšej kvalite, cestovná kancelária je v takomto prípade povinná objednávateľovi vrátiť rozdiel v cene zájazdu. Ak objednávateľ s týmto riešením nesúhlasí, príp. ak je toto riešenie vylúčené cestovnou zmluvou , cestovná kancelária je povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel v cene. Odvolací súd je zhodne s názorom súdu prvého stupňa, že žalobcom vznikol nárok na vrátenie rozdielu ceny zájazdu, keď títo žalovaným ponúknuté náhradné služby (náhradné riešenie za nemožnosť vycestovania do C.) odmietli (neprijali), čo bolo ich právom (§ 741k ods. 3 OZ). Správne postupoval súd prvého stupňa, keď pri výpočte rozdielu v cene zájazdu vychádzal z celkovej ceny zájazdu vo výške 3.097,99 eur/na osobu. Správne z tejto sumy odpočítal položky - letenku vo výške 860,- eur, letiskové poplatky 193,- eur, víza za 2 krajiny L. P. C. 172,- eur, cestu na letisko a späť 15,- eur, t. j. celkovo 1.240,- eur/na osobu. Rovnako správne, podľa odvolacieho súdu, určil výšku náhrady tak, že z celkovej ceny zájazdu odpočítal celkové náklady a následne určil výšku náhrady za 3 dni nerealizovaného pobytu v C. (určil cenu pobytu za 1 deň a túto vynásobil počtom 3 dní nerealizovaného pobytu). Žalovaný predmetný výpočet napokon nerozporoval, iba namietal, že medzi odpočítateľnými položkami mali byť zahrnuté aj náklady na výlet do C. - 110,- eur, vstupné do pamiatok v L. - 40,- eur, ako i cestovné poistenie B-SVET - 77,99 eur - teda navyše 227,99 eur na osobu. Výsledná suma rozdielu z ceny zájazdu mala potom predstavovať 444,54 eur na osobu. Odvolacia námietka žalovaného je v tomto smere dôvodná.
Odvolací súd uvádza, že každý zo žalobcov zaplatil žalovanému celkovú cenu zájazdu vo výške 3.097,99 eur. Táto suma predstavuje nasledovné položky: 2.088,- eur - cena zájazdu vrátane letenky, 193,- eur - letiskové poplatky, 202,- eur- víza, 15,- eur - transfer na letisko, 110,- eur - výlet do C., 40,- eur - vstupné do pamiatok, 77,99 eur - poistenie typu B, 538,- eur - príplatok za 4*hotely mínus zľava vo výške 166,- eur, t.j. 3.263,99 - 166 (zľava) = 3.097,99 eur (viď č.l. 99 spisu). Cena čistého 11 dňového pobytu tak, podľa odvolacieho súdu (v zhode s odvolateľom), predstavuje sumu 1.630,- eur (t.j. 3.097,99 eur, celkovo zaplatená cena zájazdu so zohľadnením zľavy 166,- eur, vrátane sumy 538,- eur ako príplatok za 4*hotely) - 860,- eur (letenky) - 193,- eur (letiskové poplatky) - 172,- eur (víza za 2 krajiny a TL.) -15,- eur (transfer na letisko) - 110,- eur (výlet do C.) - 40,- eur (vstupné do pamiatok) - 77,99 eur (poistenie typu B) = 1.630,- eur. Túto sumu bolo potom potrebné vydeliť počtom dní zájazdu, t.j. 1630/11 = 148,18 eur a vynásobiť počtom dní nerealizovaného pobytu (3), t.j. 148,18 eur x 3 = 444,54 eur. V tejto súvislosti odvolací súd uvádza, že žalobcovia žiadali priznať iba vrátenie ceny za nezrealizovaný pobyt v C., pôvodne plánovaný na 3 dni. Preto bolo potrebné zo zaplatenej ceny zájazdu odpočítať aj položky 110,- eur za výlet do C., 40,- eur za vstupné na pamiatky v L. a 77,99 eur za poistenie.
Pokiaľ ide o poistenie, odvolací súd uvádza, že zájazdom na účely zákona č. 281/2001 Z.z. je vopred pripravená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb: a) doprava, b) ubytovanie, c) z inej služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak sa ponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc. Za vopred pripravenú kombináciu

služieb sa považuje kombinácia služieb pripravená najneskôr v momente uzavretia zmluvy. Za inú službu sa nepovažuje poistenie účastníkov zájazdu. Tomu sa prikláňa aj judikatúra členských štátov EÚ. V jednej konkrétnej veci sa súd vo Francúzsku zaoberal otázkou, či je poistenie súčasťou „iných služieb cestovného ruchu“ a dospel k záveru, že poistenie nemožno subsumovať pod tento pojem (Ro Cour de cassation z 12.06.1995, sp. zn. 94-82984 Toumieux/Colon). Cestovná kancelária vystupuje iba v úlohe sprostredkovateľa kontraktu medzi poisťovňou a klientom.
Vzhľadom k tomu odvolací súd podľa § 220 O.s.p. rozsudok súdu prvého stupňa v napadnutej časti priznanej náhrady škody zmenil tak, že každému zo žalobcov priznal jej náhradu len vo výške 444,54 eur. Pokiaľ ide o uplatnenú náhradu za nemajetkovú ujmu, vychádzajúc z článku 5 smernice 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb možno vyvodiť, že zodpovednosť cestovnej kancelárie je širšia a okrem náhrady zmarených výdavkov zahŕňa aj odškodnenie za zmarenie dovolenky (tzv. strata radosti z dovolenky). Tento názor potvrdzuje aj aktuálna judikatúra ESD, ktorá vyvodila nárok objednávateľa na náhradu nemajetkovej ujmy ako dôsledok zmarenej dovolenky (rozsudok ESD vo veci C-168/00 vo veci Simone Leitner v. TUI Deutchland GmbH). Rovnako má objednávateľ právo na náhradu nemajetkovej ujmy v dôsledku neplnenia alebo vadného plnenia služieb zahrnutých do zájazdu. Objednávateľ zájazdu má pri súčasnom právnom stave tieto možnosti na uplatnenie práva na náhradu nemajetkovej ujmy voči cestovnej kancelárii: a) uplatnenie náhrady nemajetkovej ujmy z dôvodu zásahu do súkromia na základe ustanovenia § 13 OZ ako dôsledok zásahu do osobnostných práv; b) uplatnenie náhrady škody v rámci úpravy cestovnej zmluvy v súlade so smernicou 90/314/EHS; c) uplatnenie práva na náhradu škody voči štátu, ktorý nevykonal smernicu 90/314/EHS riadne a včas. Podmienkou vzniku zodpovednosti cestovnej kancelárie za zmarenie dovolenky je teda také porušenie právnej povinnosti, ktorá má takú intenzitu, že má za následok stratu radosti z dovolenky. Právo na náhradu sa poskytuje iba v rozsahu tejto straty, teda i len za časť dovolenky.
Oveľa ďalej sa posunula judikatúra iných členských štátov EÚ, kde je strata radosti z dovolenky, ako aj výška zľavy z ceny zájazdu pri porušení povinností cestovnou kanceláriou relatívne štandardizovaná. V Nemecku sa súdy riadia tzv. Kemptenskou tabuľkou vád zájazdu a tzv. Frankfurtskou tabuľkou k zníženiu ceny zájazdu. Ide o prehľady nemeckej judikatúry od roku 1995, ktorou súdy znižovali ceny zájazdu podľa § 651d BGB9. Podľa uvedených súdnych rozhodnutí prináleží objednávateľovi napríklad zľava 85 % z ceny ubytovania v prípade, ak sa hotel nachádzal 10 km od dohodnutého miesta s izbou na rušnej ulici namiesto v tichom prostredí, zľava 20 %, ak bola pláž vzdialená od mora 1000 m namiesto 500 m, zľava 15 % z ceny ubytovania, ak nebola poskytnutá dohodnutá izba s balkónom, zľava 20 % z ceny ubytovania z dôvodu rušenia nočného pokoja hlukom z blízkej diskotéky alebo z dôvodu rekonštrukčných prác na hoteli, 20 % v prípade chýbajúcej klimatizácie alebo bazéna a zľava až 100 % z dôvodu infekcie baktériou salmonela.
Vo väčšine uvedených prípadov nemecké súdy popri zľave z ceny ubytovania alebo prepravy (podľa druhu vád) priznali klientom aj nemajetkovú ujmu, pretože uvedené nedostatky podstatne zmarili ich dovolenku. V Európe sú rozsudky národných súdov vo veci priznania nemajetkovej ujmy v peniazoch bežné. Príkladom je judikatúra v Taliansku, Španielsku, Maďarsku alebo Rakúsku, kedy súdy priznali nielen zľavu z ceny zájazdu, ale aj imateriálnu náhradu spôsobenej ujmy napríklad z dôvodu, že klienti nerozumeli jazyku v krajine a cestovná kancelária im nezabezpečila sprievodcu10, letecká spoločnosť stratila batožinu11, cestovná kancelária neposkytla ubytovanie v súlade s údajmi uvedenými v katalógu kancelárie a pod.12
Odvolací súd sa teda stotožňuje s názorom súdu prvého stupňa, že žalobcom okrem priznaného nároku na náhradu škody patrí i nárok na náhradu nemajetkovej ujmy v peniazoch za stratu radosti z dovolenky. Správne postupoval súd prvého stupňa, keď pri výške nemajetkovej ujmy prihliadol k celkovej cene zájazdu, jeho účelu (ako poznávacieho zájazdu), k spôsobu a intenzite trvania narušenia zájazdu. Bolo potrebné zohľadniť, že z troch krajín nedošlo k realizáciu zájazdu v jednej z nich. Uvedené nepochybne viedlo k znepríjemneniu pobytu na zájazde a k stresovej situácii žalobcov, ktorí sa museli predčasne vrátiť z dovolenky. Správne súd prvého stupňa zohľadnil aj skutočnosť, že cestovanie do C. bolo jedným z hlavných dôvodov výberu zájazdu žalobcami. Odvolací súd sa v tomto smere stotožňuje s dôvodmi rozhodnutia súdu prvého stupňa, na ktoré odkazuje. Odvolací súd však nesúhlasí s tým, že žalobcovi 2/ patrí náhrada nemajetkovej ujmy vo väčšom rozsahu ako žalobkyni 1/. Súd prvého stupňa túto skutočnosť odôvodnil tým, že žalovaný bez vedomia a súhlasu žalobcu 2/ dal do jeho cestovného pasu skupinové víza do Iránu, hoci o ne žalobca 2/ nepožiadal a ani do Iránu necestoval. V tomto smere sa odvolací súd stotožňuje s argumentáciou žalovaného, že toto pochybenie nastalo na iránskej ambasáde a žalovaný túto skutočnosť ovplyvniť nijako nemohol. Napokon nie je odvolaciemu súdu zrejmé, ako táto skutočnosť prispela, resp. viedla k strate radosti z dovolenky u žalobcu 2/. Táto skutočnosť totiž nijako neovplyvnila to, že žalobcovia nemohli navštíviť C., ktorú skutočnosť uvádzali v žalobe ako hlavný

dôvod uplatneného nároku. Strata radosti z dovolenky u žalobcov spočívala predovšetkým v tom, že nemohli navštíviť krajinu C., a nie v tom, že žalobcovi 2/ boli do cestovného pasu udelené hromadné víza do J.. Z týchto dôvodov odvolací súd považoval výšku nemajetkovej ujmy v sume 500,- eur priznaná súdom prvého stupňa za primeranú, a to u oboch žalobcov. Preto rozsudok súdu prvého stupňa podľa §220 O.s.p. v napadnutej časti priznanej nemajetkovej ujmy u žalobcu 2/ zmenil tak, že mu priznal jej náhradu vo výške 500,- eur. Vo vzťahu k žalobkyni 1/ v tejto časti napadnutý rozsudok potvrdil (§ 219 ods. 1 O.s.p.).
Výroky, ktorými súd prvého stupňa návrh žalobcov 1/, 2/ v časti náhrady škody a náhrady nemajetkovej ujmy vo zvyšku zamietol, odvolaním napadnuté neboli a tieto nadobudli právoplatnosť.
V novom rozhodnutí o veci súd prvého stupňa rozhodne o trovách prvostupňového i odvolacieho konania (§ 224 ods. 4 O.s.p.).
Toto rozhodnutie bolo prijaté odvolacím senátom pomerom hlasov 3 : 0 .

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku odvolanie nie je prípustné.