

# Poukaz na zájezd dle „lex voucher“ a ty jiné

MARKÉTA SELUCKÁ\*

## *Travel voucher according to the „lex voucher“ and the others*

**Summary:** *The paper deals with travel vouchers issued by the organizers (travel agencies) during the Covid-19 pandemic and tries to offer a critical perspective on the application of Act No. 185/2020. It deals with the information obligation under the provisions of Section 9 of the lex voucher. The article also deals with vouchers that have been issued by the organizer (travel agency) in violation of legal regulations. The issue addressed is the possibility of rejecting the voucher for reasons specified by law for the customer - the contractor and the customer - the beneficiary. The article concludes with a proposal de lege ferenda, which offers a possible solution for customer (consumer) protection in the form of limitation of advances that the organizers receive at the time of negotiating the contract.*

**Keywords:** *voucher, trip, pandemic covid-19, act No. 185/2020, Directive (EU) 2015/2302*

Pandemická situace v oblasti cestovního ruchu byla mimo jiné řešena v naší zemi tzv. *lex voucher*, tj. zákonem, který měl pomoci cestovním kancelářím v jejich podnikání, neboť cestovní ruch byl postižen v důsledku celosvětového výskytu koronaviru způsobujícího nemoc SARS-CoV-2. Riziko podnikání v oblasti cestovního ruchu přenesl zákonodárce z cestovní kanceláře na zákazníka – spotřebitele, a to přímo zákonem. Zákazník, nemožná se domáhat vrácení poskytnutých plnění po odstoupení od smlouvy (zániku závazku bez řádného splnění dluhu) v souladu s evropským právem, stal se v zásadě „úvěrovou bankou zdarma“ pro cestovní kancelář, se kterou uzavřel smlouvu o zájezdu.

Dle mého názoru (ale i názoru např. Evropské komise<sup>1</sup>) musíme zákon č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále také „zákon č. 185/2020 Sb.“ nebo „lex voucher“), považovat za rozporný s právem EU, a to přesto, že podobný způsob

přenesení rizika podnikání na nejslabší a nejzranitelnější členské státy EU (např. Nizozemsko, Itálie, Belgie, Francie).

Mám za to, že neobstojí ani teleologický výklad postavený na principu proporcionality<sup>2</sup>, tj. vyváženého rozložení rizik mezi podnikatele a spotřebitele. Především je nutné zdůraznit, že spotřebitel – zákazník není podnikatelem, tj. osobou přijímající riziko podnikání jako součást své činnosti. Podnikání v sobě imanentně obsahuje určitou míru rizika bez dalšího a každý, kdo se rozhodne tuto činnost vykonávat, s tím musí počítat. Nadto má každá cestovní kancelář (pořadatel) povinnost být pojištěna proti svému úpadku tak, aby bylo kryto pojistné plnění takovým způsobem, aby spotřebitel (zákazník) nepocítil žádnou újmu v případě úpadku cestovní kanceláře, tj. aby obdržel zpět poskytnuté finanční prostředky a byla mu zaručena zdarma zpáteční doprava z místa dovolené. Jakékoliv limity pojistného plnění jsou dle judikatury SDEU nepřijatelné.<sup>3</sup> Ve výsledku

\* Autorka působí jako na katedře občanského práva PF MU a na katedře řízení zdrojů Fakulty vojenského leadershipu Univerzity obrany v Brno, je rovněž advokátkou. E-mail: marketa.selucka@law.muni.cz. Článek vznikl v rámci projektu Specifického výzkumu na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně č. MUNI/A/1190/2020.

<sup>1</sup> Blíže viz Vytýkáci dopis Komise vůči ČR – Ministerstvu pro místní rozvoj nebo Doporučení Komise (EU) 2020/648 ze dne 13. května 2020 o poukazech nabízených cestujícím jako alternativa k vrácení peněz za zrušené souborné cestovní a přepravní služby a v souvislosti s pandemií covid-19 (dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>).

<sup>2</sup> KRÁL, R. Ke slučitelnosti „Lex Voucher“ s právem EU. *Jurisprudence*, 2020, č. 3, str. 40–43.

<sup>3</sup> „Vzhledem k výše uvedenému je třeba na první otázku odpovědět, že článek 7 směrnice 90/314 musí být vykládán v tom smyslu, že brání takové vnitrostátní právní úpravě, jejíž pravidla neposkytují spotřebiteli účinné zajištění vrácení veškerých jim vložených prostředků a jeho návrat v případě platební neschopnosti organizátora cesty. Je věcí předkládajícího soudu, aby určil, zda tomu tak je v případě vnitrostátní právní úpravy dotčené ve věci, jež mu byla předložena.“ SDEU ve věci C-430/13 ve věci Ilona Baradics a další v. QBE Insurance (Europe) Ltd Magyarországi Fióktelepe, bod 41.

„61. Consequently, Article 7 is designed to safeguard all the consumer rights mentioned in that provision and thus to protect consumers against all the risks defined therein and resulting from the insolvency of travel organisers. 63. There is no indication, either in the recitals in the preamble to the Directive or in the wording of Article 7, to suggest that the guarantee prescribed by that provision might be limited, as it was when it was put into effect in Austria. Even if it is true, as the Austrian Government has observed, that practical difficulties may attend the establishment of a guarantee system covering the whole of the risks defined in Article 7 of the Directive, the fact remains that it is a system of this kind that has been prescribed by the Community legislature.“ SDEU v případě C-140/97 ve věci Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister a další proti Rakouské republice, bod 61 a 63.

se tak zdá, že náš zákonodárce rovnováhu mezi cestovní kanceláří (pořadatelem) a zákazníkem nastavenou občanským zákoníkem a právem EU výrazně vychýlil na úkor spotřebitele (toho nejslabšího) ve prospěch pořadatele (toho silnějšího).

Mimořádnou situaci, kterou pandemie beze sporu je, nemohou řešit modelová řešení, která primárně dopadají na nejslabší článek ve společnosti – na „obyčejné lidi“, na spotřebitele, ale měla by férově rozdělovat míru dopadu na všechny subjekty. Pokud bychom chtěli hovořit o rozumném rozložení rizik, bylo by možné akceptovat např. takové modelové řešení, které nebude snižovat hodnotu poskytnutého plnění, tj. pokud by depónovaná částka byla vrácena s úrokem, který by byl stanoven přímo v zákoně. Takové řešení by snad bylo možné akceptovat. Pokud však zákazník poskytne finanční prostředky, které jsou mu vráceny po roce či déle znehodnocené o inflaci, jde o typické nemravné řešení založené na tezi „nejslabší se neumí bránit, tak ať to zaplatí“, což je v hrubém rozporu s celou ideou ochrany spotřebitele jakožto slabší strany právního vztahu.

Z pohledu soukromého práva je pak nutné zdůraznit, že stát retroaktivně a autoritativně zasahuje do soukromoprávních vztahů – mění práva a povinnosti, které existují mezi subjekty závazku, a narušuje základní principy práva jako takového, a to princip právní jistoty a legitimního očekávání. Spotřebitel – zákazník zcela oprávněně očekává, že princip „*pacta sunt servada*“ platí, a že pokud mu svědčí právo na vrácení finančních prostředků ve lhůtě 14 dnů přímo ze zákona, pak mu takové právo svědčí nejen v okamžiku, kdy uzavírá smlouvu o zájezdu, ale i v okamžiku, kdy závazek zanikne bez řádného splnění dluhu. Čemu pak může spotřebitel věřit, když už nemůže věřit ani právům definovaným přímo v zákoně?

Pandemie covid-19 zasáhla nejen státy EU, které volily spotřebitelsky nepřívětivé řešení dopadů do oblasti cestovního ruchu, ale i státy, které volily jiné, spotřebitelsky citlivější způsoby řešení. Německo mělo rovněž připraven k přijetí svůj „lex voucher“, ale na rozdíl od ČR po diskusi s Evropskou komisí o Doporučení<sup>4</sup> od záměru povinně přijímaných poukazů na zájezd ustoupilo pro rozpor s právem EU a přijalo jiný způsob řešení –

relativně souladný s ochranou spotřebitele obsaženou ve směrnici (EU) 2015/2302.

Vysoká míra ochrany spotřebitele musí být spotřebitelům poskytována nejen tehdy, když je ekonomická situace ve společnosti dobrá, ale právě především v okamžiku, kdy na společnost dopadají krize a kdy se spotřebitel ocitá v nejisté a složité životní situaci. Ochrana spotřebitele jen tehdy, „kdy se daří“, v zásadě žádnou ochranou není, neboť nenaplní tu nejzákladnější tezi ochrany slabšího, který se v zásadě nemůže bránit. Skutečná ochrana spotřebitele by měla ve výsledku ochránit nejslabšího před dominovým efektem krize ve společnosti, a nikoli legalizovat dopad krize právě na toho nejslabšího.

Není však předmětem tohoto příspěvku analyzovat samotný zákon v kontextu porušení základních pravidel definovaných ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách (dále jen „směrnice 2015/2302“),<sup>5</sup> ale snahou tohoto příspěvku je zabývat se samotným poukazem a možností jeho odmítnutí, příp. jednáním cestovních kanceláří, které se uchýlily k vydávání voucherů mimo režim zákona č. 185/2020 Sb., ve snaze krátiť práva zákazníků vyplývající jim z „lex voucher“.

### **Poukaz na zájezd dle zákona č. 185/2020 Sb.**

Především je nutné zdůraznit, že poučovací povinnost tížila pořadatele bez ohledu na to, zdali využije či nevyužije ochrannou dobu definovanou v zákoně č. 185/2020Sb., tj. pořadatel měl povinnost poučit zákazníka o jeho právech vyplývajících mu z „lex voucher“ nezávisle na skutečnosti, zdali pořadatel chtěl nebo nechtěl využít benefit tohoto zákona, tj. nechtěl-li využít ochranné doby a vrátil-li zákazníkovi veškeré platby v souladu s občanským zákoníkem, tak i v takovém případě byl zatížen poučovací povinností podle ust. § 8 zákona č. 185/2020 Sb.

Pořadatel, který chtěl využít ochrannou dobu (do 31. 8. 2021), musel zákazníkovi oznámit, že ji chce využít, a vystavil mu písemný poukaz na zájezd (v papírové či elektronické podobě) v hodnotě plateb uhrazených zákazníkem.

<sup>4</sup> Doporučení Komise (EU) 2020/648 ze dne 13. května 2020 o poukazech nabízených cestujícím jako alternativa k vrácení peněz za zrušené souborné cestovní a přepravní služby a v souvislosti s pandemií covid-19 (dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>).

<sup>5</sup> K rozporu s právem EU blíže např. SELUCKÁ, M. a VEVRKOVÁ, S. *Zákon o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu. Komentář*. Systém ASPI. Praha: Wolter Kluwer, 2020, roč. 2020, ASPI\_ID KO185\_2020CZ, str. 1–58. ISSN 2336-517X.

- Poukaz na zájezd musel obsahovat alespoň:
  - peněžní částku odpovídající hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem za zájezd,
  - obchodní firmu nebo název nebo jméno a příjmení pořadatele, jeho identifikační číslo osoby a adresu sídla a
  - datum začátku a konce platnosti poukazu na zájezd.

Můžeme dovodit z textace zákona, že v poukazu na zájezd nemuselo býti výslovně zmíněno, že je vydáván dle zákona č. 185/2020 Sb., avšak zákazník musel být písemně poučen o svých právech vyplývajících mu z „lex voucher“ v okamžiku, kdy byl zájezd ze strany cestovní kanceláře „zrušen“, tj. v okamžiku, kdy pořadatel odstoupil od smlouvy podle ust. § 2533 občanského zákoníku (příp. v okamžiku, kdy pořadatel vydal poukaz na zájezd), a to vše za předpokladu, že byl účinný zákon č. 185/2020 Sb. Pokud byla obsahem závazku povinnost poskytnout zájezd v jiném období než v období vymezeném v „lex voucher“, nebylo možné úpravu retroaktivně aplikovat a postupovalo se výlučně podle ustanovení občanského zákoníku.<sup>6</sup>

Podle mého názoru není rozhodné, zdali je v poukazu výslovně zmíněno, že byl vydán dle zákona č. 185/2020 Sb., nebo zdali obsahuje informaci, že byl vydán na základě dohody mezi pořadatelem a zákazníkem. Pokud však byl poukaz vydán za účinnosti tohoto zákona, musel respektovat jeho pravidla. Na druhou stranu nic nebránilo pořadatelovi a zákazníkovi dohodnout se na přijetí voucheru i v případě, že „lex voucher“ ještě nebyl účinný či zájezd se konal s termínem zahájení, který vylučuje aplikaci zákona č. 185/2020 Sb. Pokud byl ze strany pořadatele nabídnut zákazníkovi poukaz na zájezd (dárkový poukaz, náhradní poukaz apod.) a zákazník tuto nabídku akceptoval, přestože měl být zájezd realizován v jiné době než s termínem zahájení od 20. února 2020 do 31. srpna 2020, lze mít za to, že došlo k vydání poukazu na základě vůle obou smluvních stran – dohodou (takový způsob řešení ostatně jednoznačně preferovala Evropská komise).

Nicméně v praxi se primárně vedly spory o to, zdali mohl nebo nemohl zákazník odstoupit od smlouvy podle ust. § 2535

občanského zákoníku mimo období definované v zákoně č. 185/2020 Sb. z důvodu mimořádných okolností, když např. v destinaci lyžařského zájezdu zrovna „covid ještě nebyl“, ačkoli byl výskyt v letovisku vzdáleném cca 200 km,<sup>7</sup> což bylo obecným soudem považováno jako „daleko“, zatímco vzdálenost cca 150 km v jiném případě již bylo „blízko“.<sup>8</sup> Mám za to, že je třeba se přiklonit k interpretaci, která je ve prospěch spotřebitele, jenž je odpovědný a chce chránit zdraví svoje a svojí rodiny.<sup>9</sup>

### **Poukaz na zájezd vydaný na základě dohody mezi pořadatelem a zákazníkem mimo zákon č. 185/2020 Sb.**

Evropská komise důrazně upozorňovala na to, že vydání poukazu na zájezd by mělo být realizováno v členských zemích primárně na základě dohody mezi pořadatelem a zákazníkem a neměla by být zákazníkovi ukládána zákonná povinnost přijmout poukaz na zájezd v rozporu s evropským právem, které chrání primárně zákazníka – spotřebitele, jenž může nabídku na poukaz přijmout v rámci obecného pravidla autonomie vůle nebo v souladu s evropským právem požadovat vrácení všech poskytnutých finančních prostředků bezprostředně po odstoupení od smlouvy. Jak jest uvedeno výše, náš stát toto pravidlo nerespektoval a zákonem uložil spotřebiteli povinnost přijmout poukaz na zájezd dle „lex voucher“. Dle mého názoru však nic nebránilo tomu, aby se zákazník – spotřebitel dohodl s pořadatelem na jiném způsobu řešení práv a povinností vzniklých vzhledem k zániku závazku bez řádného splnění dluhu, avšak práva svědčící zákazníkovi musela být výhodnější či lepší než v zákonem stanoveném standardu.

I v tomto případě byl pořadatel zatížen informační povinností dle ust. § 8 zákona č. 185/2020 Sb. a musel při tomto sjednávání individuální dohody respektovat ust. § 9 téhož zákona, tj. bylo možné, aby byl vydán poukaz na zájezd nikoli striktně podle „lex voucher“, avšak práva a povinnosti vyplývající z takového poukazu nesměla být omezena na úkor zákazníka, tj. bylo možné vydat

<sup>6</sup> Obvodní soud pro Prahu 4, č.j. 43 C 90/2021-35.

<sup>7</sup> Obvodní soud pro Prahu 4, č.j. 43 C 90/2021-35.

<sup>8</sup> Městský soud v Brně, č.j. 52 C 155/2020-72.

<sup>9</sup> „Dle názoru soudu je třeba ve vztahu k dopadu na poskytování zájezdu přihlídnout i k subjektivnímu hledisku. Účelem zimního lyžařského zájezdu je rekreace a odpočinek, načerpání sil. Má-li být tohoto účelu naplněno, má zákazník právo očekávat klidný průběh dovolené. To je v rozporu s logickou obavou zákazníka z možné nákazy málo známou nemocí, stejně jako s obavou z možné povinné karantény. (...) Pojem bezprostřední okolí proto nelze dle názoru soudu v projednávané věci vykládat restriktivně jako ‚pouze sousední středisko‘, ale naopak extenzivně, tak aby výklad odrážel riziko, kterému se zákazník vystavuje.“ Městský soud v Brně, č. j. 52 C 155/2020-72.

poukaz, na základě kterého svědčila zákazníkovi lepší práva, avšak nebylo možné sjednat dohodu, která práva zákazníka vyplývající ze zákona č. 185/2020 Sb. omezovala či zcela vylučovala. V okamžiku, kdy by např. poukaz na zájezd stanovoval, že po uplynutí doby platnosti vouchera a nevyužití práva na uzavření smlouvy o zájezdu zaniká právo na výplatu poskytnuté částky plnění ze strany zákazníka, nebude se k takovému ujednání přihlížet (§ 9). Lze si však naopak představit, že poukaz mohl zakládat právo na dřívější výplatu deponované částky u pořadatele, tj. že zákazník mohl požádat o výplatu před 31. 8. 2021 na základě poukazu, který nebyl vydán přesně dle zákona č. 185/2020 Sb. (ale podléhal jeho regulaci), ale který vyplýval z individuální dohody mezi pořadatelem a zákazníkem.

Obecně tedy zastáváme názor, že bylo možné se odchýlit od ustanovení zákona č. 185/2020 Sb., avšak toliko ve prospěch zákazníka – spotřebitele (srov. § 1812 odst. 2 občanského zákoníku). Samotnou dohodou mezi pořadatelem a zákazníkem nebylo možné práva zákazníka vyplývající z „lex voucher“ omezit či vyloučit, protože zákazník byl chráněn ust. § 9, a to i proti své vůli. Zákonodárce totiž používá termín „nepřihlíží se“, tj. jako by takové ujednání vůbec nebylo sjednáno. Pokud by chtěl zákonodárce respektovat vůli zákazníka, stíhal by odklon od minimálního standardu práv definovaných v „lex voucher“ pouze relativní neplatností (resp. relativní platností) a ponechal by na vůli zákazníka, zdali se takové relativní neplatnosti dovolá či nikoli. Zákazník se však nemusí nepřihlížení jakkoli aktivně dovolávat, neboť soud nepřihlíží ze zákona a z úřední povinnosti, a takové „neviditelné“ právní jednání nezakládá vznik žádné povinnosti či práva. K ujednání zkracujícímu zákazníka se nebude přihlížet, ať už je v poukazu výslovně zmíněno, že byl vydán dle „lex voucher“ nebo nikoli, dostačující objektivní právní skutečností je, že na právní vztah se musel aplikovat zákon č. 185/2020 Sb. podle ust. § 2.

V praxi jsme se bohužel setkali s tím, že pořadatel nepoučil (příp. i poučil) zákazníka o jeho právech dle zákona č. 185/2020 Sb. a vydal mu poukaz na zájezd, který sice splňoval náležitosti definované v ust. § 4 zákona č. 185/2020 Sb., avšak z obsahu dalších práv a povinností bylo zřejmé, že omezuje práva zákazníka, ať už výslovně, nebo tím, že obsahoval informaci, že jde o poukaz sjednaný individuálně mezi pořadatelem a zákazníkem, na který se nevztahuje „lex voucher“. Tak

byly pořadatelé vydávány např. propadlé poukazy na zájezd (pokud jej zákazník v době platnosti poukazu nevyužil tím způsobem, že uzavřel novou smlouvu o zájezdu, částka ve voucheru propadla s koncem platnosti poukazu). Zákazník takový poukaz zpravidla přijal v dobré víře, že jde o poukaz dle zákona č. 185/2020 Sb., a lze se tedy oprávněně domnívat, že ze strany pořadatele byl uveden v omyl, tj. zákazník by se mohl rovněž dovolávat relativní neplatnosti právního jednání pro omyl podstatný a požadovat vrácení celé částky ihned, nikoli až po 31. srpnu 2021.

Pokud nebyl zákazník poučen o svých právech, ať už pořadatel chtěl nebo nechtěl využít benefit zákona č. 185/2020 Sb., a vznikla-li v této souvislosti zákazníkovi škoda (např. přijal poukaz, který jej krátil na jeho právech dle „lex voucher“), bezesporu se může domáhat její náhrady z titulu porušení zákonné povinnosti definované v ust. § 8 zákona č. 185/2020 Sb.

### **Právo zákazníka odmítnout poukaz na zájezd**

Osoby vyjmenované v ust. § 3 odst. 3 zákona č. 185/2020 Sb. mohly odmítnout přijetí poukazu na zájezd. V praxi se vyskytla zajímavá otázka, zdali zákazník – kontrahent, který naplňuje kritéria zvláště chráněné osoby, kterým svědčí právo na odmítnutí poukazu, může odmítnout poukaz jen do částky platby za něj, či zdali může odmítnout poskytnutí poukazu v celé hodnotě ceny zájezdu pro všechny jeho účastníky. Absurdně některé soudy došly k názoru, že plnění je dělitelné, a proto je zákazník – kontrahent povinen přijmout poukaz na zájezd v hodnotě částek zaplacených za jiné zákazníky (nekontrahetny), kteří se měli účastnit zájezdu spolu s ním, avšak nesplňují atributy zvláště chráněné osoby. Dle mého názoru se soudy zcela nepochopitelně domnívaly, že chráněný zákazník, který chtěl uskutečnit rodinnou dovolenou, ji chtěl v zásadě realizovat pouze sám, nikoli ve společnosti a za sdílení zážitků a času se svými blízkými. Stejně protispotřebitelský výklad zákona č. 185/2020 Sb. zastávala i Česká obchodní inspekce či Ministerstvo pro místní rozvoj, což nesvědčí o dobré a řádné správě věcí veřejných ze strany moci výkonné, která má být realizována primárně ve prospěch těch nejslabších a nejzranitelnějších.

Obdobný spotřebitelsky nepřívětivý výklad se týkal situace (srov. § 1812 odst. 1 občanského zákoníku), kdy zákazník – kontrahent nebyl

osobou zvláště chráněnou, avšak některý zákazník – beneficiant jí byl. V takovém případě byl začasť zastáván názor, že právo na vrácení poskytnutých finančních prostředků zákazníkovi – kontrahentovi vůbec nesvědčí, protože tím „pravým zákazníkem“ je pouze kontrahent, který může odmítnout poukaz na zájezd (příp. že může odmítnout jen poukaz v částce odpovídající platbě za chráněného zákazníka – beneficianta). Nic takového z textace samotného zákona však dle mého názoru nevyplývalo a pojem „zákazník“ nemohl a nesměl být vykládán takto spotřebitelsky restriktivně a nepříznivě.

Považuji za dobrou zprávu, že judikatura obecných soudů zaujala i opačný názor, tj. že právo na vrácení celé ceny zájezdu svědčí zákazníkovi – kontrahentovi,<sup>10</sup> ať už je, či není přímo sám osobou chráněnou, neboť právo na vrácení celé částky vzniká tehdy, když kterýkoli zákazník (kontrahent či beneficiant) je osobou zvláště chráněnou dle ust. § 3 odst. 3 zákona č. 185/2020 Sb.<sup>11</sup> Bezesporu můžeme dovozovat, že takové právo svědčí zákazníkovi v případě, kdy zájezd kupují např. manželé (ze společného jmění), kteří chtějí jet s dětmi na rodinnou dovolenou a manželka je na mateřské dovolené a kontrahentem je manžel.

Je otázkou, zdali bychom mohli dovozovat, že právo na vrácení celé částky svědčí zákazníkovi – kontrahentovi také v případě, že zákazníkem – beneficiantem je např. matka zákazníka – kontrahenta (osoba starší 65 let). Jistě může požadovat vrácení peněz ona sama, avšak zastávám názor, že vzhledem k tomu, že jedním ze zákazníků je osoba zvláště chráněná a závazek byl sjednán nikoli jako individuální pouze s osobou chráněnou, svědčí zákazníkovi – kontrahentovi právo na vrácení všech finančních prostředků i v takovém případě. Ona deklarovaná dělitelnost plnění totiž dle mého názoru není dána, a to vzhledem k subjektivnímu zájmu zákazníka – kontrahenta vyjádřenému přímo ve smlouvě (čímž se subjektivní zájem stává objektivním), neboť zákazník – kontrahent chtěl realizovat zájezd s rodinou v celku a v konkrétním společenství svých osob blízkých a takto to bylo výslovně sjednáno ve smlouvě o zájezdu; mám proto za to, že v tomto subjektivním

a ve smlouvě vyjádřeném objektivním zájmu zákazníka – spotřebitele byl sjednán i obsah závazku, tj. já a moje rodina chceme jet na rodinnou dovolenou – společně a nerozdílně, a protože jde o závazek „společně a nerozdílně“. V případě, že kterémukoli zákazníkovi svědčí právo na odmítnutí voucheru, odmítá zákazník – kontrahent celé společně a nerozdílně „náhradní“ plnění, nikoli pouze část plnění odpovídající chráněnému zákazníkovi.

V praxi jsem se setkala s případy, kdy byly sjednány smlouvy o zájezdu dvě. První byla sjednána na poskytnutí služeb zájezdu pro rodinu (manžel, manželka, dítě) a druhá pro poskytnutí zájezdu pro babičku dítěte (matku jednoho z manželů). V takovém případě by však nebylo možné dovozovat nedělitelnost plnění, neboť oddělitelnost byla vyjádřena přímo tím, že byly sjednány dvě smlouvy o zájezdu.

### *De lege ferenda*

Spotřebitelé, kteří uzavřeli smlouvy o zájezdu a uhradili plnou cenu zájezdu, začasť byli v době pandemie v reálné situaci, kdy přišli z důvodu pandemie o práci, odmítli poukaz, avšak pořadatel jim poskytnuté plnění nevrátil a byl v prodlení s plněním dluhu. Takovému spotřebiteli pak nezbyvalo nic jiného, ač nemaje dostatek finančních prostředků pro své základní potřeby, řešit celou situaci soudní cestou – zdlouhavě a nákladně. Vymáhaná částka v některých případech odpovídala dokonce celé ceně zájezdu, neboť v naší zemi je praxe placení záloh dle smlouvy o zájezdu poněkud tristní, protože zpravidla spotřebitel hradí v rámci např. tzv. first minute celou částku ceny zájezdu, příp. se požaduje např. polovina ceny zájezdu bezprostředně po uzavření smlouvy apod.

Praxe poskytování záloh se v jednotlivých členských zemích liší a např. v Německu<sup>12</sup> judikatura obecných soudů dovodila, že povinnost zaplatit částku vyšší, než je 20 % celkové ceny zájezdu, dříve než 30 dnů před zahájením zájezdu je nepřiměřené ujednání spotřebitelské smlouvy (srov. § 1813 občanského zákoníku), ke kterému se dle našeho vnitrostátního práva nepřihlíží (srov. § 1815 občanského zákoníku). Německé soudy dovodily,

<sup>10</sup> Obvodní soud pro Prahu 1, č. j. 14 C 33/2020-26.

<sup>11</sup> Obvodní soud pro Prahu 4, č. j. 51 C 143/2020-50.

<sup>12</sup> Viz rozsudky Spolkového soudního dvora ze dne 9. prosince 2014, X ZR 13/14 a ze dne 25. července 2017, X ZR 71/16, dostupné na <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=4803bc48cdfac870b7acb7fba96c1c46&nr=70492&pos=0&anz=1>. Urteil des X. Zivilsenats vom 25.7.2017 - X ZR 71/16 - (bundesgerichtshof.de). Další informace viz ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, COM(2021) 90 final. Dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0090&from=EN#footnote51>.

že požadování vyšší zálohy je přípustné, ledaže pořadatel zákazníkovi objektivně odůvodní zvýšení zálohy kvůli výdajům vzniklým již v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu.<sup>13</sup> V Německu je tedy možné požadovat zaplacení zálohy maximálně ve výši 20 % celkové ceny zájezdu v okamžiku sjednání smlouvy o zájezdu s tím, že zbytek je splatný 30 dní před zahájením realizace zájezdu.<sup>14</sup>

V rakouské vyhlášce Spolkového ministerstva pro digitalizaci a hospodářské záležitosti o zájezdech a souvisejících cestovních službách (Pauschalreiseverordnung<sup>15</sup>) nalezneme informaci, že zálohy lze přijímat až 11 měsíců před dohodnutým koncem cesty (nikoli dříve), avšak zálohy vyšší než 20 % lze požadovat nejdříve 20 dní před zahájením cesty, ledaže má zákazník k dispozici neomezenou ochranu pro případ platební neschopnosti pořadatele.<sup>16</sup>

Český spotřebitel – zákazník žádné takové speciální ochrany nepoživá, a to ani judikatorní, ani vyplývající z prováděcích předpisů z oblasti cestovního ruchu, takže v době pandemie mnohdy uhradil celou cenu zájezdu, avšak vrácení poskytnutého finančního plnění se dočkal po dlouhé době více než jednoho roku, aniž by mu pořadatel uhradil jakékoli příslušenství (např. úrok ve výši inflace). Takový způsob ochrany slabší strany zdá se být poněkud nevhodný, neboť smyslem a účelem ochrany spotřebitele je právě snižovat riziko zneužití silnějšího postavení ze strany podnikatele – v našem případě pořadatele (cestovní kanceláře), a proto považuji za více než

vhodné omezit výši záloh, které je povinen zákazník zaplatit dlouho před samotným zahájením zájezdu. Jestliže s omezením výše záloh dokáží pracovat a dobře prosperovat rakouské a německé cestovní kanceláře, jistě to dokáží i naše seriózní a spolehlivé cestovní kanceláře.

Ostatně požadavek na omezení výše plateb záloh dlouho před konáním zájezdu zazníval i v rámci přezkumu<sup>17</sup> transpozice a implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách ze strany spotřebitelských organizací<sup>18</sup> a zaznívá i dále.<sup>19</sup>

## Závěrem

Mám za to, že český spotřebitel jakožto občan EU si zaslouhuje stejnou ochranu jako jiní občané EU z jiných členských států, např. z Rakouska či Německa. Pokud tedy bere ČR ochranu spotřebitele vážně, a nikoli pouze deklaratorně (či jako nutné zlo vnucené nám Evropskou unií), je nutné nejen v judikatuře obecných soudů zastávat výkladová pravidla ve prospěch spotřebitele, ale i moc zákonodárná či výkonná by měla tyto teze na ochranu slabších v naší společnosti cíleně realizovat a nikoli přijímat právní úpravu, která evropský standard ochrany spotřebitele podstatným způsobem snižuje. Jak již ostatně traktoval Ovidius<sup>20</sup>, silný, ten se ochrání sám, avšak zákony jsou dány proto, aby byli chráněni slabí a zranitelní.

<sup>13</sup> „Eine 20 % des Reisepreises übersteigende Anzahlung bei Vertragsschluss kann für Reisen einer bestimmten Kategorie in allgemeinen Reisebedingungen nur dann wirksam vorgesehen werden, wenn eine der verlangten Anzahlung entsprechende Vorleistungsquote des Reiseveranstalters für Reisen dieser Kategorie repräsentativ ist.“ Rozsudek Spolkového soudního dvora ze dne 25. července 2017, X ZR 71/16.

<sup>14</sup> „Eine Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nach der der Reisende den (gesamten) restlichen Reisepreis früher als 30 Tage vor Reiseantritt zu entrichten hat, benachteiligt den Reisenden entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen und ist unwirksam.“ Rozsudek Spolkového soudního dvora ze dne 9. prosince 2014, X ZR 13/14.

<sup>15</sup> Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreiseverordnung – PRV).

<sup>16</sup> „Kundengelder dürfen frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise entgegengenommen werden. Kundengelder in Höhe von mehr als 20 vH des Reisepreises dürfen nicht früher als zwanzig Tage vor Reiseantritt übernommen werden; dies gilt nicht für Reiseleistungsausübungsberechtigte, die eine betragsmäßige unbeschränkte Risikoabdeckung gemeldet haben.“ Úst. § 4 odst. 4 Pauschalreiseverordnung.

<sup>17</sup> ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, COM(2021) 90 final. Dostupné na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0090&from=EN#footnote51>.

<sup>18</sup> VDR POSITION (Stanovisko Verband Deutsches Reisemanagement e.V. ze dne 20. prosince 2020): Payment Practice Airline Tickets Pay As You Check Dostupné na [https://www.vdr-service.de/fileadmin/der-verband/politische-arbeit/vdr-positionen/2020-05\\_VDR-Position\\_Payment-Practice-Airline-Tickets\\_Pay-As-You-Check-In.pdf](https://www.vdr-service.de/fileadmin/der-verband/politische-arbeit/vdr-positionen/2020-05_VDR-Position_Payment-Practice-Airline-Tickets_Pay-As-You-Check-In.pdf).

<sup>19</sup> LÜTOLF, P. a kol. Gutachten Vorkasse im Reise- und Flugbereich. Dostupné na [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/03/09/gutachten\\_bezahlungsmodelle\\_21dezemer2020.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/03/09/gutachten_bezahlungsmodelle_21dezemer2020.pdf)

<sup>20</sup> VORKASSE ABSCHAFFEN (Stanovisko Federace německých spotřebitelských organizací ze dne 9. května 2021): Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Neuregelung der Vorkasse im Flug- und Reisebereich. Dostupné na [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/03/09/21-03-10\\_positionspapier\\_vzbv\\_vorkasse\\_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/03/09/21-03-10_positionspapier_vzbv_vorkasse_final.pdf)

<sup>20</sup> „Inde datae leges, ne firmior omnia posset.“ Ovidius (Fast. III, 279).