

Súd: Krajský súd Prešov  
Spisová značka: 18Co/261/2015  
Identifikačné číslo súdneho spisu: 8114209005  
Dátum vydania rozhodnutia: 22. 06. 2016  
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Daniela Babinová  
ECLI: ECLI:SK:KSPO:2016:8114209005.1

## ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Prešove v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Daniely Babinovej a sudcov JUDr. Mariany Muránskej a Mgr. Miloša Koleka v právnej veci žalobcov 1/ M. M. P., nar. XX.X.XXXX, bytom T. č. XX, A., 2/ L. P., nar. XX.XX.XXXX, bytom T. č. XX, A. obaja v konaní zastúpení JUDr. Ernestom Vokálom advokátom so sídlom v A., Hlavná č. 60, proti žalovanému Z., s.r.o., so sídlom S. XX - XX, N., L.: XXXXXXXX, v konaní zastúpený advokátskou kanceláriou, agner & partners, s.r.o. Špitálska č. 10, Bratislava, IČO: 36722758, o zaplatenie 439,20 eur s príslušenstvom, o odvolaní žalovaného proti rozsudku Okresného súdu Prešov č. k. 12C 169/2014-86 zo dňa 5.5.2015 takto jednohlasne

### rozhodol:

Potvrďuje rozsudok.

Nepriznáva účastníkom náhradu trov odvolacieho konania.

### odôvodnenie:

Napadnutým rozsudkom súd prvého stupňa zaviazal žalovaného zaplatiť žalobcom v 1/ a 2/ rade 439,20 eur spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,5 % ročne zo sumy 439,20 eur od 1.10.2013 do zaplatenia všetko v lehote do 3 dní od právoplatnosti tohto rozsudku. Zaviazal žalovaného zaplatiť žalobcom v 1/ a 2/ rade náhradu trov konania 247,37 eur na účet ich právneho zástupcu v lehote do 3 dní od právoplatnosti tohto rozsudku.

Svoje rozhodnutie odôvodnil tým, že medzi účastníkmi konania nebolo sporné, že uzavreli zmluvu o obstaraní zájazdu, ktorej predmetom bol zájazd v hotely Grand Hotel Primorsko, v Bulharsku od 16.7.2013 do 23.7.2013. Spornou medzi účastníkmi konania bola otázka poskytnutia služieb v kvalite zodpovedajúcej informácii v katalógu a najmä dojednanie zabezpečenia v hotelových izbách s výhľadom na more. Z výsledkov vykonaného dokazovania, výpovedí svedkov, fotografií izieb vyhotovených na mieste pobytu, ako aj výpovede účastníkov konania, považoval dôvod nezabezpečenia izby s výhľadom na more za najpodstatnejšiu námietku pri uplatnení reklamácie a následne aj žalobného nároku. Z výsledkov vykonaného dokazovania vyplynulo, že žalobcovia boli ubytovaní v tej časti hotela, kde nebol možný výhľad na more ani len z bočného pohľadu. Zároveň boli preukázané nedostatky v čistote, porucha na sprchovacej hadici a nedostatky v strave a servírovaní. Najväčšou prekážkou pri užívaní služieb zahrnutých v zájazde však bola tá skutočnosť, že nebola to izba, ktorá bola ponúkaná a vytvárala najväčší zdroj nespokojnosti pri rekreačnom pobyte. Rovnako poskytované služby nezodpovedala deklaroványm informáciám v katalógu aj keď hodnotenie cestovnej kancelárie bolo doplnené napriek deklaroványm hotelom 5-timi hviezdikami na 4-hviezdičky. Tieto fakty vyplynuli aj z vyjadrenia delegátov vypočutých ako svedkov a túto skutočnosť považoval súd prvého stupňa za kľúčovú pri vyhodnotení nárokov žalobcov. Úroveň ubytovania patrí k základným službám poskytovaným v rámci dovolenky a je dôležitým dôvodom pri výbere dovolenky. Vzhľadom k tomu, že v rámci zabezpečenia ubytovania s výhľadom na more, žalovaným táto služba nebola zabezpečená vôbec a zároveň v rámci pobytu mal súd

prvého stupňa za preukázané, že vznikli rozdiely medzi ponúknutými a poskytnutými službami, stanovil za primeranú zľavu 40 % z celej ceny zájazdu, pričom bral do úvahy skutočnosť, že žalobcovia boli uvedení do omylu práve pri výbere zájazdu a konkrétnej destinácie. V opačnom prípade pri získaní relevantných informácií by si konkrétny zájazd nevybrali a nevynaložili by finančné prostriedky. Súd prvého stupňa zvyšné reklamačné námietky žalobcov nepovažoval za tak podstatné a v časti ani za preukázané v konaní pri hodnotení dôkazov sa nimi podrobne nezaoberal, pretože neposkytnutie služby výhľadu na more z hotelovej izby považoval za dostatočné pri priznaní uplatňovaného nároku, t.j. zľavy z ceny zájazdu vo výške 40 %.

Výrok o trovách konania a úroku z omeškania odôvodnil podľa § 142 ods. 1 O.s.p. a § 517 OZ v spojení s § 3 Nariadenia vlády SR č. 87/1995 Zb.

Proti tomuto rozsudku v zákonom stanovenej lehote podal odvolanie žalovaný. Žalovaný vytýkal súdu prvého stupňa, že zistil nesprávne skutkový stav a nesprávne vec aj právne posúdil. Uvádza, že v katalógu žalovaného na leto 2013, na základe ktorého si žalobcovia vyberali dovolenku nevyplýva, že žalobcom mal byť garantovaný výhľad na more a ani to, že Hotel Grand Primorsko má len izby s výhľadom na more. Rovnako v katalógu nie je uvedené, že objednávateľ zájazdu bude ubytovaný v izbe s výhľadom na more. Rozhodujúcim kritériom pri tomto výbere teda nemohlo byť ubytovanie s výhľadom na more a v tomto smere nemohli byť ani žalobcovia uvedení do omylu. Povinnosť zabezpečiť ubytovanie žalobcom v izbe s výhľadom na more dokonca nevyplýva žalovanému ani zo zmluvy. Preto záver súdu prvého stupňa, že žalovaný mal v zmysle zmluvy túto povinnosť je v rozpore s výsledkami vykonaného dokazovania. Tiež tvrdenie, že žalobcovia pri zaplatení kúpnej ceny zájazdu akceptovali údaje uvedené vo Vouchery č. XXXXX nie sú pravdivé, keďže tento doklad mali žalobcovia k dispozícii až po uzavretí zmluvy a zaplatení ceny zájazdu. Tiež žalobcovia nepreukázali, že si u žalovaného objednali zájazd s ubytovaním s výhľadom na more. O tejto skutočnosti svedčí fakt, že pri kúpe zájazdu nepriplácali za tento výhľad, čo je zrejme zo zmluvy. Výhľad na more v konkrétnom hotely podľa katalógu žalovaného na leto 2013 je spoplatňovaný sumou 79 eur na osobu. Možnosť ubytovanie dvojlôžkovej časti v výhľadom na more si však žalobcovia nezvolili, čo vyplýva tak zo zmluvy a tiež z cenovej kalkulácie predmetného zájazdu. To znamená, že nemali garantované a ani len sľúbené takéto ubytovanie, keďže toto nepožadovali a príslušný poplatok ani nezaplatili. Preto skutkové zistenia súdu o povinnosti žalovaného poskytnúť žalobcom izbu s výhľadom na more nie sú správne. V tejto súvislosti je možné vychádzať z cenovej kalkulácie zmluvy 24040 a cenníka katalógu na leto 2013. Z vykonaného dokazovania vyplýva, že žalobcovia prvýkrát reklamovali u delegáta žalovaného údajné nedostatky 23.7.2013, čo vyplýva z reklamácie, ktorá je súčasťou súdneho spisu a to je posledný deň zájazdu, resp. v deň odletu. Žalovaný až do posledného dňa zájazdu nemal dôvod údajné nedostatky riešiť prostredníctvom svojich delegátov, keďže o nich nevedel a zjavne ani neexistovali. Pritom z Občianskeho zákonníka vyplýva povinnosť objednávateľa uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa alebo povereného zástupcu cestovnej kancelárie. Potom je potrebné urobiť o tom písomný záznam v spolupráci so zástupcom kancelárie. Čiže žalobcovia mali túto povinnosť a uvedenú povinnosť si nespĺnili. Údajné nedostatky v čistote neboli vôbec preukázané. Tvrdenia o upratovaní izby si navyše navzájom odporujú. Vyjadrenia žalobcu v 1/ a 2/ rade sú v protiklade, keďže žalobca v 1/ rade tvrdil, že upratovanie celý čas nebolo zabezpečené, žalobkyňa v 2/ rade uviedla, že upratovačka prišla doniesť toaletný papier a zrejme aj poupratovať. S týmto sa súd prvého stupňa vôbec nevyporiadal. Pokiaľ žalobcovia tvrdili, že úmyselne nechali na zemi v izbe rozsypané lupienky, tým si sami poškodzovali a znečisťovali izbu a údajné nedostatky v čistote považuje za účelové a až absurdné. Nedostatky v čistote nevyplývajú ani z fotodokumentácie, ale ani zo svedeckých výpovedí delegátov. Delegát, ktorý bol vypočutý ako svedok Marek C. neevidoval žiadne sťažnosti týkajúce sa upratovania a čistoty hotelovej izby. Porucha sprchovej hadice a nedostatky sprchového kúta neboli v konaní preukázané. Posúdenie pestrosti a monotónnosti stravy je čisto subjektívnym pocitom žalobcov, ktoré nepodložili žiadnym objektívnym dôkazom. Z pohľadu žalovaného žalobcovia neunesli dôkazné bremeno ohľadne svojich tvrdení a súd prvého stupňa dospel k nesprávnym skutkovým zisteniam. Závery súdu o nedostatku v čistote izby, poruche na sprchovej hadici, stravovaní a servírovaní si navzájom odporujú čoho následkom je zmätočnosť a nepreskúmateľnosť rozsudku. Odporujú si závery rozhodnutí súdu prvého stupňa práve v týchto nedostatkoch na str. 8 tohto rozsudku, kde na jednej strane tvrdí súd prvého stupňa, že mal za preukázané uvedené nedostatky, na druhej strane považoval zvyšné reklamačné námietky okrem ubytovania v časti za preukázané, ale pri hodnotení dôkazov sa s nimi nezaoberal. Žalovaný preto priznanú zľavu považuje za nedôvodnú, nespravodlivú a nesprávne i nepreskúmateľne určenú. Cena pobytu na jednu osobu by potom po odpočítaní ceny na základné lôžko

399 eur, v ktorom započítaná je hotel, strava all inclusive a doprava, letenka vo výške 200 eur, cena za pobyt pre jednu osobu je 199 eur, čo v prípade dvoch predstavuje sumu 398 eur. V predmetnom konaní nebolo sporné, že žalobcovia riadne využili spätnú letenku, pričom s touto službou boli evidentne spokojní, túto nereklamovali. Z uvedeného vyplýva, že sú pri určovaní zľavy nemal vychádzať z celkovej ceny zájazdu pre dve osoby, ale len zo sumy pobytu, ktorej sa namietané nedostatky mali týkať, teda zo sumy 398 eur. Žalovaný považuje sumu priznanú súdom za nesprávnu a od žalovaného poškodzujúcu, pretože žalobcovia okrem ubytovania v plnom rozsahu v rámci zájazdu využili ďalšie služby, ktoré v rámci reklamačných opatrení nijak nevytkli. Preto žiadali zrušiť rozhodnutie súdu prvého stupňa a vec vrátiť na ďalšie konanie vrátane výroku o trovách konania.

Žalobcovia v 1/ a 2/ rade sa k odvolaniu žalovaného nevyjadrili.

Odvolací súd prejednal rozhodnutie ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo v zmysle zásad uvedených v ust. § 212 ods. 1, 2 O. s. p. a to bez nariadenia pojednávania s poukazom na ust. § 214 ods. 2 O. s. p. a zistil, že odvolanie žalovaného nie je dôvodné. Súd prvého stupňa dostatočným spôsobom zistil stav a vec aj správne právne posúdil. Na týchto skutkových a právnych zisteniach sa nič nezmenilo ani v štádiu odvolacieho konania.

Podľa § 741a zák. č. 40/1964 Zb. v znení účinnom v čase uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len OZ) 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.

Podľa § 741b OZ

Zmluva musí mať písomnú formu alebo inú vhodnú formu a musí obsahovať

- a) označenie zmluvných strán,
- b) charakteristiku zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu, miesto a čas ich trvania; vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu iba v tom prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi,
- c) cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,
- d) lehotu a spôsob, akým má objednávateľ uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti cestovnej kancelárie,
- e) výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný objednávateľ cestovnej kancelárii uhradiť pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených týmto zákonom.

Zmluva má ďalej obsahovať

- a) ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu, í
- b) ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu,
- c) druh, charakteristiku a kategóriu dopravného prostriedku, údaje o trase cesty, ak je súčasťou zájazdu doprava,
- d) spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
- e) ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

Cestovná kancelária je povinná objednávateľovi odovzdať spolu so zmluvou doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom.

Podľa § 741i OZ

Cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie.

Ak nesplní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1.

Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 2, ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.

Podľa §741 j OZ

Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená

a) objednávateľom,

b) treťou osobou, ktorá nieje spojená s poskytovaním zájazdu,

c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

V prípadoch podľa odseku 1 písm. b) a c) je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

Podľa §741 k OZ

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 ponúkanými 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

a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady,

b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

Podľa § 1 zák. č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len cit. zákona) tento zákon upravuje spôsob organizovania zájazdov a niektoré podmienky podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Podľa § 2 cit. zákona

Zájazd

Zájazd na účely tohto zákona je vopred pripravená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:

a) Doprava,

b) ubytovanie,

c) iné 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.

Podľa § 6 cit. zákona zmluva o zájazde je spotrebiteľská zmluva.

Podľa § 8 z. č. 281/2001 Z.z.

Cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou (ďalej len „katalóg“) presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, najmä však o

- a) termíne začatia a skončenia zájazdu,
- b) cene zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výške preddavku,
- c) prípadoch, keď je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu pri odstúpení od zmluvy o zájazde, a o výške tejto zmluvnej pokuty ustanovenej v závislosti od času odstúpenia,
- d) cieľovom mieste a mieste pobytu a o mieste plánovaného skončenia zájazdu,
- e) druhu dopravného prostriedku, úrovni jeho vybavenosti, kvality a triedy,
- f) ubytovacím zariadením, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch,
- g) rozsahu stravovania a o jeho forme,
- h) trase cesty, predpokladaných časoch a o predpokladaných miestach zastávok,
- i) všeobecných údajoch týkajúcich sa pasových a vízových požiadaviek pre občanov Slovenskej republiky a o zdravotných formalitách, ktoré sú nevyhnutné na cestu a pobyt, ako aj o zvyčajných cenách a lehotách na ich vybavenie,
- j) tom, či sa pre zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu vrátane termínu, kedy najneskôr pred odchodom sa musí objednávateľovi oznámiť, že sa nedosiahol minimálny počet účastníkov zájazdu a cestovná kancelária zájazd zrušuje,
- k) rozsahu a podmienkach poistenia zájazdu (§ 9 až 11), o rozsahu poistného plnenia, o podmienkach na plnenie nároku objednávateľa, o poisťovní, s ktorým má cestovná kancelária uzatvorené poistenie zájazdu,
- l) programe v mieste pobytu,
- m) lehote, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, ak sú dôvody na jej určenie, a o podmienkach, ktoré musí účastník poskytovaného zájazdu spĺňať, ak sú dôvody na ich ustanovenie,
- n) možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia,
- o) rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu.

Pred uzatvorením zmluvy o zájazde sa údaje uvedené v odseku 1 môžu zmeniť len v odôvodnených preukázateľných prípadoch, ak si cestovná kancelária v katalógu toto právo v konkrétnych prípadoch vyhradila alebo ak sa na ich zmene dohodla so záujemcom o kúpu zájazdu; v ostatných prípadoch sú pre cestovnú kanceláriu záväzné.

Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde, ak si zmluvné strany písomne nedohodli iné podmienky.

Z obsahu spisu je zrejmé, že účastníci uzavreli zmluvu o obstaraní zájazdu, dňa 15.7.2013 s tým, že doba pobytu bola stanovená od 16.7. - 23.7.2013 a destinácia zájazdu bolo Bulharsko, časť Primorsko, Hotel Grand Primorsko. Išlo o pobyt 8 dní, 7 nocí, v 5-hviezdičkovom zariadení so službami all inclusive v dvojlôžkovej izbe s výhľadom na more. Dňa 23.7.2013 bola spísaná žalobcom v 1/ rade reklamácia zájazdu, kde boli vytýkané nepridelenie izby s výhľadom na more podľa zmluvy, izba D č. 6, ktorá bola pridelená nespĺňala požiadavky, počas pobytu sa nedôsledne upratovalo, bola poškodená sprcha, nefungoval odtok vody a bolo cítiť zápach. Strava bola nedostačujúca, opakujúca sa, dlhé čakanie na občerstvenie a nedostatok servírovania. Túto reklamáciu prevzal zástupca žalovaného. Následne žalobca v 1/ rade reklamoval 21.8.2013 ubytovanie a stravovanie priamo u žalovaného. Žalovaný reagoval na vybavenie reklamácie prísom z 25.9.2013, 14.11.2013 a 6.12.2013. Žalobcovia v 1/ a 2/ rade si uplatnili v rámci reklamácie 40 % zľavu zo zaplatenej ceny zájazdu, ktorá činila pre dve osoby 1098 eur. Na základe uvedeného možno konštatovať, že nepochybne žalobcovia v 1/ a 2/ rade obdržali od žalovaného dňa 15.7.2013 Voucher, v ktorom bolo medzi ním uvedené, že bude poskytnutá žalobcom v 1/ a 2/ rade dvojposteľová izba s prídavkom „see view“ s odletom z Košíc do Burgasu a späť. Je zrejmé, že takáto izba nebola poskytnutá, čo vyplýva aj z vyjadrení žalovaného, ktorý ale odôvodňuje

to tou skutočnosťou, že takúto izbu si žalobcovi ani nevymenili a nebola im ani sľúbená. Napriek tomu z dokladu, ktorý vystavil žalovaný 15.7.2013 táto skutočnosť vyplýva.

Možno preto súhlasiť s tvrdením žalobcu, že v tomto smere neboli splnené požiadavky klienta, ktorý má postavenie spotrebiteľa. Išlo o fyzické osoby, ktoré si objednali u dodávateľa služby, teda cestovnej kancelárie zájazd, ktorý mal obsahovať hotel s 5 hviezdčkami a služby all inclusive. Táto okolnosť spôsobila nespokojnosť s pobytom klientka, teda žalobcov v 1/ a 2/ rade v postavení spotrebiteľov a túto okolnosť súd prvého stupňa aj správne vyhodnotil. Tvrdenia žalovaného v odvolaní o neexistencii dôkazu o tom, že boli zo strany žalobcu v 1/ a 2/ rade požadovaná izba s výhľadom sa nepotvrdili svedčí doklad a listina, ktorá bola vlastne dokladom o absolvovaní konkrétneho zájazdu je súčasťou súdneho spisu („Voucher z 15.7.2013 na č.I. 17). Pokiaľ sa žalovaný bránil alebo odkazoval na zmluvu o obstaraní zájazdu, takúto zmluvu nepredložil. V priebehu konania ani v rámci konania, ktorá by jeho tvrdenie potvrdila na odvolací súd sa domnieva, že boli naplnené podmienky a dôvody, z ktorých vyplynul nárok žalobcu na zľavu z ceny zájazdu, keďže ponuka, ktorú prezentoval žalovaný a ktorá sa aj spečatila v rámci dohody o obstaraní zájazdu v konkrétnom hotely s konkrétnou požiadavkou, nebola plnená.

Nesporné je, že túto okolnosť reklamovali žalobcovia priamo na mieste samom a spísali písomnú reláciu so zástupcom žalovaného a rovnako splnili aj podmienku, ktorá bola vedená ako dodatok tejto reklamácie, že do lehoty troch mesiacov skončenia zájazdu bezodkladne v cestovnej kancelárii svoje právo objednávať uplatnil. Tak urobil, keďže zájazd skončil 23.7.2013 a reklamáciu realizoval žalobcu dňa 21.8.2013, následne ešte aj 9.9.2013, t.z. v rámci stanovenej lehoty zo strany žalovaného, ale aj v rámci ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Zb. a Občianskeho zákonníka.

Z uvedeného potom možno vyvodiť záver, že dôvod na zľavu z ceny zájazdu daný bol. Bola preukázaná aj tá skutková okolnosť, že výhľad na more bol dohodnutý zmluvne a o tejto skutočnosti vydal potvrdenie samotný žalovaný. Otázka výšky náhrady je na posúdení súdu a v danom prípade súd sa pridržiaval toho, že podstatou reklamácie je to, že žalobcom znepríjemnila pobyt týkajúca sa izby, ktorá bola umiestnená nie priamo v budove hotela, ale v apartmánových domoch, čo potvrdil delegát vypočutý ako svedok (Marek C.) bolo už zmenou oproti dohodnutej zmluve, kde pobyt bol garantovaný v Hotely Grand Primorsko\*\*\*\*. Následne aj samotná okolnosť výhľadu na more je tým ukazovateľom, ktorý často je dôvodom pre výber pobytu klienta pri mori.

Je nesporné, že žalobcovia postupovali v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, ale aj z. č. 281/2001 Z.z.. Reklamáciu uplatnil priamo na mieste samom (podstatné je deň v priebehu pobytu, kedy tak učinil). Následne vyzval žalovaného na mimosúdne vyriešenie nároku. Žalovaný však neakceptoval ani čiastočne požiadavku žalobcov. Pritom nárok žalobcov vyplynul z uzavretej zmluvy o zájazde počas letnej turistickej sezóny. Z uzavretého zmluvného vzťahu je zrejmé, že žalobcovia si vybrali ubytovanie vyššej kategórie s výhľadom na more, o čom žalovaný vydal „poukaz - voucher“, keď nasledujúci deň po uzavretí a vyplatení zájazdu s tým, že žalobcovia okamžite aj začali dovolenku konzumovať. Už samotná nespokojnosť s viacerými komponentmi, ktoré vytvárajú dokopy produkt, za ktorý žalobcovia zaplatili. Spotrebiteľ má právo na poskytnutie služby v zodpovedajúcej kvalite a dodávateľ, v ktorého predmete činnosti je mimo iného sprostredkovanie zájazdov je povinný dodržať ním stanovené a spotrebiteľom prijaté a zaplatené podmienky.

Preto odvolací súd rozhodnutie súdu prvého stupňa ako vecne správne potvrdil podľa ust. § 219 O.s.p..

O trovách odvolacieho konania bolo rozhodnuté podľa § 224 ods. 1 O.s.p. § 142 ods. 1 O.s.p.. Vzhľadom k tomu, že žalovaný nemal úspech vo veci a žalobcovia, ktorí mali úspech vo veci si náhradu trov odvolacieho konania neuplatnili odvolací súd žiadne nepriznal.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozsudku odvolanie nie je prípustné.