

Súd: Okresný súd Trenčín
Spisová značka: 15C/235/2012
Identifikačné číslo súdneho spisu: 3112217082
Dátum vydania rozhodnutia: 12. 04. 2018
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: Mgr. Gabriela Chudovská
ECLI: ECLI:SK:OSTN:2018:3112217082.16

Rozhodnutie

Okresný súd Trenčín, v konaní pred sudkyňou Mgr. Gabrielou Chudovskou, v právnej veci žalobcov: 1/ V. A., nar. XX.XX.XXXX, bytom I. XX, K., 2/ T. A., nar. XX.XX.XXXX, bytom I. XX, K., obaja právne zastúpení: Mgr. Martin Berec, advokát, so sídlom Pod Sokolice 1/B, Trenčín, proti žalovanému TATRA ESTATE a.s., so sídlom Mickiewiczova 2, Bratislava, IČO: 00 168 653, o zaplatenie 821,20 eur s príslušenstvom a iné, takto

rozhodol:

I. Súd návrh žalovaného na prerušenie konania do právoplatného skončenia konania o dovolaní proti rozsudku Krajského súdu v Trenčíne č.k. 6Co/1139/2015-357 zo dňa 12.10.2016 **z a m i e t a**.

II. Súd žalobu **z a m i e t a**.

III. Žalovanému súd náhradu trov konania **n e p r i z n á v a**.

IV. Štát má proti žalobcom 1, 2 spoločne a nerozdielne nárok na náhradu trov štátu v rozsahu 100%.

o d ô v o d n e n i e :

1. Žalobcovia 1/ a 2/ sa žalobou doručenou súdu dňa 29.06.2012 v znení zmeny žaloby pripustenej uznesením zo dňa 24.01.2013 domáhali, aby súd zaviazal žalovaného na zaplatenie žalobcom spoločne a nerozdielne sumy 821,20 eur s 9% ročným úrokom z omeškania zo sumy 821,20 eur od 8.2.2012 do zaplatenia a 9% ročným úrokom z omeškania zo sumy 742,- eur od 8.2.2012 do 29.6.2012 a náhrady trov konania. Zároveň sa domáhali, aby žalovaný bol povinný poskytnúť žalobcom 1/ a 2/ spoločne a nerozdielne primerané finančné zadostučinenie v sume 1.000,- eur a aby súd uložil žalovanému povinnosť do 1 mesiaca od právoplatnosti rozsudku na svoje vlastné náklady zverejniť rozhodnutie súdu v jednom písomnom médiu s celoštátnou pôsobnosťou a jednom televíznom médiu s celoštátnou pôsobnosťou a zverejniť ho vo všetkých svojich prevádzkárňach tak, aby bolo ľahko spozorovateľné a dostupné každému klientovi, ktorý sa ocitne v priestoroch prevádzkárne, počas jedného kalendárneho roka.

2. Žalobu žalobcovia odôvodnili tým, že dňa 8.2.2012 uzavreli so žalovaným zmluvu o obstaraní zájazdu v zmysle ust. § 741a a nasl. Občianskeho zákonníka. Zmluva mala charakter vouchera - účastníckeho poukazu č. XXX/XXXXXX a príjmovým pokladničným dokladom č.XX bolo potvrdené zaplatenie ceny za služby vo výške 1.563,20 eur. Vo voucheri ako aj v katalógu CK bol žalobcom 1/ a 2/ ponúknutý hotel s názvom "T.", ktorý bol ohodnotený 5-timi slniečkami, čo podľa katalógu znamená „kvalitné a elegantné ubytovanie v priestranných izbách dopĺňa vysoká úroveň a široká škála hotelových služieb ...Tento hotel sme pre Vás vybrali, pretože vysoká kvalita poskytovaných služieb, jedinečná poloha priamo na pláži, radia tento hotel k tým lepším na Djerbe....atraktívny dovolenkový areál.....krásna pláž, tuniská kuchyňa vás utvrďujú v tom, že svojím vybavením a službami uspokojí tento hotel aj náročnejších klientov.“ Vo všeobecných informáciách (str. 349 katalógu) je uvedené, že 5 slniečok znamená zariadenie vyššej triedy zodpovedajúcej 4 alebo 5 hviezdíčkovým medzinárodným

kritériám, kde poloha a celková úroveň ubytovacích, stravovacích a doplnkových služieb uspokojí aj náročných zákazníkov. Vzhľadom na skutočnosť, že od začiatku júna sa začali prostredníctvom internetu aj televíziou šíriť informácie od nespokojných dovolenkárov ubytovaných v tomto hoteli, žalobcovia sa dozvedeli, že skutočný názov hotela nie je Almapura, ale Alkantara Thalassa, čo potvrdil aj žalovaný, keď dňa 25.6.2012, teda potom, ako klienti odstúpili od zmluvy, zverejnil na svojej webovej stránke Dodatok č.5 ku katalógu, v ktorom oznamuje, že: „na základe oznámenia nášho zahraničného partnera na ostrove Djerba, Hotel Almapura 5***** má zmenený názov na hotel Alkantara Thalassa*****. Zmena názvu nemá vplyv na kvalitu a rozsah služieb hotela.“ Týmto oznámením žalovaný zavádzal, lebo tento hotel sa Almapura nikdy nevolal. Prostredníctvom internetu je možné napr. na stránke www.tripadvisor.com zistiť, že už v rokoch 2006 pridávali dovolenkári recenzie na hotel pod názvom Alkantara Thalassa, ale pod názvom Almapura nie je uvedené nič. Žalobcovia mali za to, že vymyslený názov hotela uverejnil žalovaný pravdepodobne z dôvodu, aby si záujemcovia nemohli vyhľadať skutočné informácie o tomto hoteli. Dodatok č.5 je zavádzajúci, pretože vyvoláva dojem, že k zmene názvu hotela došlo iba pred nedávnom, čo nie je pravda. Tieto skutočnosti nijako nemení fakt, že v katalógu sa spomínajú slová Alkantara Thalassa, avšak toto má byť názov nejakého thalassa centra v prízemí hotela. Zo strany žalobcov preto nebol dôvod, aby si spojili názov tohto centra s hotelom, pretože v hotelových halách bývajú rôzne centrá, obchodíky a pod., ktoré nemusia mať nič spoločné s hotelom samotným, okrem prenájmu priestorov. Podľa ust. § 8 ods.3 zák.č. 281/2002 Z.z. sa katalóg alebo iná písomná ponuka alebo informácia o zájazde považuje za súčasť zmluvy o zájazde. Podľa ust. § 8 ods.1 písm. f/, o/ zák.č. 281/2002 Z.z. a bodu V. Zmluvných vzťahov (str. 352 katalógu) je žalovaný povinný pred uzavretím zmluvy o zájazde v katalógu presne, jasne, pravdivo a zrozumiteľne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie o kúpe zájazdu najmä však o ubytovacom zariadení, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch; o rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu. Je bez pochybností, že žalovaný ponúkal hotel pod iným názvom a táto skutočnosť je pre spotrebiteľa podstatnou, pretože náhla zmena názvu hotela môže naznačovať, že k premenovaniu hotela došlo v dôsledku skrachovania alebo nespokojnosti klientov. Ak má hotel dlhodobo vybudované dobré meno, nie je dôvod na to, aby sa jeho názov menil. Žalovaný preto porušil zmluvné povinnosti a neuviedol skutočný názov hotela a tieto skutočnosti mali vplyv na rozhodnutie žalobcov pri kúpe zájazdu. Ak by žalovaný uviedol skutočný, alebo aspoň predošlý názov hotela, záujemcovia o kúpu by si mohli vyhľadať skutočné recenzie dovolenkárov a mohli sa vopred dozvedieť, že hotel v žiadnom prípade nespĺňa kritériá vysokého štandardu, ale jeho úroveň zodpovedá 2-3 hviezdikám. Ak má klient záujem o kvalitnejšie služby 4-5 hviezdíčiek, je pre neho nevyhnutné poznať skutočnú úroveň služieb, za situácie, ak si na dovolenku šetril niekoľko rokov. Pretože žalovaný neposkytol žalobcom 1/ a 2/ pravdivé informácie, žalobcovia písomne dňa 25.6.2012 od zmluvy odstúpili a domáhali sa podľa ust. bodu VII, ods.2 písm. b/ zmluvy a § 741h, § 741g ods.2 Občianskeho zákonníka vrátenia celej zaplatenej kúpnej ceny, bez nároku na zmluvnú pokutu. Žalovaný im však vrátil len sumu 742,- eur, titulom uplatneného storno poplatku a žalobcovia si žalobou nárokuje nevrátený rozdiel v sume (1.563,20 eur - 742,- eur), čo činí 821,20 eur. Žalobcovia 1/ a2/ od zmluvy odstúpili z dôvodu, že hotel bol deklarovaný ako hotel Almapura a pod názvom Alkantara Thalassa nespĺňal charakteristiky, ako boli uvedené v zmluve. Nie je prípustné, aby bol v hoteli, vedenom ako hotel vyššej kategórie pre náročných klientov, voľný pohyb mačiek pri podávaných jedlách. Pri hoteli vyššej kategórie je nevyhnutné, aby obsluha počas celého času podávania jedál vo forme all inclusive je prítomná pri pultoch a poskytuje pomoc klientom pri nakladaní jedla, ale aj zabezpečuje jeho dopĺňanie, príp. zakrývanie pred hmyzom, ak ho klienti nechali odkryté a prípadne odstraňuje ihneď zvieratá, ktoré vnikli do areálu hotela. Je neprípustné v hoteli akejkol'vek úrovne, aby mačka vyskočila na pult s potravinami a kýmila sa z neho, prípadne pila vodu z bazéna, pretože to predstavuje hygienické aj zdravotné riziko. Hotel vyššej kategórie má mať zabezpečené pravidelné deratizáciu priestorov od myší, potkanov a iných zvierat, na izbách má byť čisto a prípadné nedostatky ako hrdza a plesne sú odstraňované pred príchodom klientov a opravy v hoteli sú vykonávané tak, aby neobťažovali klientov a nevytvárali dojem naoko lacných viditeľných riešení. Stravovanie je zabezpečené v čistých priestoroch s dostatočnou pestrosťou jedál tak, aby počas celého času stravovania u formy all inclusive nebol výber dočasne obmedzený; teda aj vtedy, ak klient príde na raňajky, večeru 20 minút pred koncom jej podávania. Klient má mať pocit pohody a uvedená charakteristika 5 hviezdíčkového hotela, bez ohľadu na destináciu nie je vymyslenou, ale vychádza z vnímania bežného spotrebiteľa. Keď žalobcovia uzatvárali zmluvu o obstaraní zájazdu, mali záujem o vyššiu kategóriu služieb a mali určité očakávania. Bez povšimnutia nemôže ostať ani skutočnosť, že žalovaný deklaruje širokú piesočnatú pláž blízko hotela. Ak je v tejto oblasti bežné, že sa na pobreží (niekoľkokrát za týždeň, či dokonca každý deň) vyplávajú morské riasy a iné morské živočíchy v obrovských množstvách (niekoľko metrov širokých

pásach) pozdĺž celej pláže, je táto skutočnosť pre objednávateľov rozhodujúca pre to, či si zvolia takúto destináciu. Sú totiž klienti, ktorým na pláži a mori nezáleží, celú dovolenku strávia pri hotelovom bazéne alebo návštevami pamiatok. Žalobcovia 1/ a 2/ sú presvedčení, že prírodné úkazy, ktoré sú pre takúto oblasť charakteristické, majú byť súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu, napr. uvedením v katalógu tak, aby sa záujemca rozhodol, či si danú destináciu vyberie. Žalovaný síce deklaruje vo všeobecných podmienkach, že nezodpovedá za iné priestory v blízkosti hotela ako je pláž a príľahlé pozemky, je však povinný informovať klienta o všetkých informáciách, ktoré sú mu známe a ak je pláž pri hoteli v dôsledku prírodných úkazov nepoužiteľná, je to podstatná informácia, ktorá bola žalobcom taktiež zamlčaná. Žalobcovia mali preto právo podľa bodu VII ods.2 písm. b/ zmluvných vzťahov kedykoľvek od zmluvy odstúpiť, a to aj potom, ako zistili, že zaplatené služby im nebudú poskytnuté v takej kvalite, ako bolo dohodnuté, a to na základe recenzií iných dovolenkárov. V priebehu konania žalobcovia uviedli, že je tu aj ďalší dôvod, pre ktorý odstúpili od zmluvy a pre ktorý žalovaný nemá nárok na zmluvnú pokutu, a síce skutočnosť, že objednaný hotel sa podľa zmluvy mal volať Almapura, avšak po uzatvorení zmluvy sa jeho názov zmenil na Alkantara Thalassa, z ktorého dôvodu žalovaný aj vydal dodatok ku katalógu. Názov ubytovania je podstatnou náležitosťou zmluvy o obstaraní zájazdu, a preto pri jej zmene mali žalobcovia právo, aby im žalovaný navrhol zmenu zmluvy podľa § 741e Ods. 1 Občianskeho zákonníka. Žalovaný im aj ponúkol iný zájazd, ale nakoniec túto ponuku nerealizoval, a preto žalobcovia od zmluvy o obstaraní zájazdu odstúpili a v súlade s § 741e ods. 2 Občianskeho zákonníka majú právo na vrátenie celej ceny zájazdu. Čo sa týka úrokov z omeškania zo sumy 821,20 eur a zo sumy 742,- eur (vrátená časť ceny zájazdu), žalobcovia tvrdili, že odstúpením od zmluvy došlo k zrušeniu zmluvy od počiatku, žalovaný je tak povinný vydať to, čo podľa nej dostal, teda zaplatenú cenu zájazdu. Žalovaný sa bezdôvodne obohatil, je v omeškaní s vrátením bezdôvodného obohatenia od 08.02.2012, ku ktorému bola zmluva v dôsledku odstúpenia od zmluvy zrušená. Rovnako uvádzali, že primerané finančné zadostučinenie požadujú podľa § 3 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom jeho výšku určili úvahou ako 2/3 ceny zájazdu. Zverejnenia rozhodnutia sa domáhali aj z dôvodu ochrany ďalších spotrebiteľov.

3. Žalovaný nárok žalobcov popieral v celom rozsahu. Uviedol, že žalobcovia mali právo odstúpiť od zmluvy, ale nie z dôvodu, že by si žalovaný porušil zmluvné či zákonné povinnosti. Žalobcovia od zmluvy odstúpili pred nástupom na dovolenku bezdôvodne a poukázal na § 741h ods.1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého objednávateľ má právo od zmluvy odstúpiť avšak žalovaný má právo na zmluvnú pokutu, pokiaľ neporuší povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zmluvy. Na zmluvné pokuty má žalovaný nárok podľa čl. VII bod 3 zmluvných podmienok, pričom popieral, že by porušil nejaké povinnosti a že by úmyselne menil názov hotela Almapura. Nie je pravda, že by hotel, ktorý sa volal Almapura, takýto názov nikdy nemal, resp. by bol evidovaný pod iným menom a že by za toto zodpovedal žalovaný. Žalovaný predložil fotokópie dokladov, z ktorých vyplývalo, že v roku 2011 uzatvárali kontrakt na hotel s názvom Almapura Thalassa & Spa, pričom, keď dostal od zahraničného partnera informáciu, že hotel zmenil názov, túto skutočnosť oznámili klientom formou Dodatku č. 5 ku katalógu. Skutočnosť, že došlo k zmene názvu hotela im potvrdili ich zahraničný partneri, pričom hotel zmenil v priebehu niekoľkých mesiacov názov 3x, čo je realita, ktorú žalovaný nemohol ovplyvniť, zmena názvu nemala žiaden vplyv na kvalitu služieb a väčšine klientov zmena názvu vôbec neprekážala. Hotel bolo možné nájsť na internete pod oboma názvami. Žalovaný preto nezavádzal svojich klientov, ale korektne, jasne a pravdivo uvádzal informácie o zájazde a plnil si všetky povinnosti pri ponuke a predaji zájazdov do tohto hotela. Čo sa týka prípadných rias na pláži, nepoprel, že tieto sa tam aj vyskytovali, boli však odstraňované a žalovaný nemôže zabrániť, aby tieto more vyplavovalo. Na túto skutočnosť pritom žalovaný klientov v katalógu upozornil. Čo sa týka uvedenia kategórii hotelov, žalovaný postupuje korektne, keď uvádza jednak oficiálne hodnotenie (hviezdičky) a hodnotenie žalovaného ako cestovnej kancelárie (slniečka), pretože oficiálne hodnotenie vychádza z právneho poriadku daného štátu, kde podmienky hodnotenie bývajú odlišné od podmienok podľa slovenských predpisov, a preto sa žalovaný snaží hodnotiť hotely aj sám. Klientov v katalógu informoval, že počty hviezdíček sa líšia od európskych štandardov. Čo sa týka finančného zadostučinenia, ktoré žiadajú žalobcovia, žalovaný mal za to, že stres žalobcom spôsobila mediálna kampaň. Na odstúpenie od zmluvy z dôvodu porušenia povinností žalovaného teda nebol žiaden dôvod.

4. Súd už raz vo veci rozhodol, a to rozsudkom č.k. 15C/235/2012-223 zo dňa 19.11.2013, ktorým žalobu zamietol. Súd dospel k záveru, že žalobcovia odstúpili od zmluvy o obstaraní zájazdu v súlade s § 741a Občianskeho zákonníka dňa 08.02.2012, a to listom zo dňa 25.06.2012. Vyslovil názor, že dôvody, ktoré žalobcovia v priebehu konania doplnili, a to zmena názvu hotela ako zmena podstatnej náležitosti zmluvy o obstaraní zájazdu a podľa ktorých by mali právo na vrátenie celej zaplatenej ceny zájazdu podľa §

741e Občianskeho zákonníka, sú z hľadiska posudzovania dôvodnosti uplatneného nároku irelevantné. Dôvod odstúpenia od zmluvy a z neho vyplývajúce následky môže súd posudzovať len s ohľadom na dôvod, ktorý žalobcovia v písomnom odstúpení od zmluvy skutočne uviedli. Ďalej konštatoval, že z písomného odstúpenia od zmluvy je zjavné, že zmena názvu hotela nebola žalobcami ako dôvod odstúpenia od zmluvy uplatnená, a preto táto skutočnosť je pri posudzovaní uplatneného nároku nerozhodná. Ďalej uviedol, že Občiansky zákonník v § 741e viaže možnosť objednávateľa odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu bez zaplatenia zmluvných pokút na zmenu podstatnej podmienky zmluvy, nie zmenu náležitosti zmluvy. Takouto podstatnou podmienkou zmluvy potom podľa súdu nemôže byť názov hotela, ale len jeho poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavne charakteristické znaky, ktoré boli v zmluve uvedené. Bez zmeny týchto podmienok samotná zmena názvu hotela nepredstavuje zmenu podstatnej podmienky zmluvy. Dôvod odstúpenia od zmluvy tak, ako ho žalobcovia uplatnili v písomnom odstúpení od zmluvy zo dňa 25.06.2012, nepovažoval za preukázaný, pretože veľké množstvo vykonaného dokazovania svedčí o tom, že daný hotel vrátane jeho okolia, bazénu a pláže i služieb tam poskytovaných zodpovedalo popisu, ktorý uverejnil žalovaný vo svojom katalógu. Dospel teda k záveru, že žalobcovia nepreukázali, že by žalovaným poskytnuté informácie o zájazde nezodpovedali skutočnosti, a teda, že by žalovaný porušil svoje zákonné povinnosti. Odstúpenie žalobcov od zmluvy o obstaraní zájazdu preto hodnotil ako odstúpenie bez udania dôvodu, keď dôvod v odstúpení uvádzaný, a to porušenie povinností žalovaného ako cestovnej kancelárie, nebol v konaní preukázaný. Za tejto situácie mal žalovaný právo v zmysle zmluvy na zaplatenie zmluvnej pokuty od žalobcov a mal právo si sumu tejto zmluvnej pokuty od ceny zaplatenej žalobcami za zájazd odpočítať, a preto žalobu zamietol. Na odvolanie žalobcov Krajský súd v Trenčíne uznesením č.k. 17Co/319/2014-262 zo dňa 18.02.2015 rozsudok zrušil a vec vrátil okresnému súdu na ďalšie konanie. Okresnému súdu vytkol, že hoci právny zástupca žalobcov navrhol vykonať dôkaz oboznámením spisu SOI, tento dôkaz nebol súdom vykonaný. Za nedostatočný postup súdu prvého stupňa v súvislosti s hodnotením dôkazov považoval odvolací súd hodnotenie svedeckých výpovedí F. O. a L. Q., ktorí boli vypočutí dožiadaným okresným súdom a ktorí vypovedali o nedostatkoch zájazdu v súlade s dôvodmi žalobcov, pretože podľa obsahu zápisníc boli od slova do slova ich výpovede totožné, čo je z hľadiska elementárnej logiky nemožné. Okresný súd ich z tohto dôvodu nevzal do úvahy. Odvolací súd konštatoval, že prípadná nesprávna alebo nedostatočná protokolácia zo strany dožiadaného súdu nemôže mať za následok zníženie alebo znemožnenie unesenia dôkazného bremena tej strany sporu, ktorá uvedené dôkazy navrhla. Uložil preto okresnému súdu v ďalšom konaní vykonať dôkazy, ktoré navrhovali žalobcovia v predchádzajúcom konaní, zopakovať alebo doplniť dokazovanie dôkazmi, ktoré súd neopodstatnene v predchádzajúcom rozhodnutí vyhodnotil ako také, ktoré nemohol vziať do úvahy a všetky vykonané dôkazy dôsledne vyhodnotiť. Okresnému súdu uložil rozhodnúť o návrhu žalovaného na zmenu žalovaného zo dňa 12.02.2015. Krajský súd v Trenčíne súčasne konštatoval, že otázka názvu hotela vo vzťahu k predmetu prejednávanej veci nie je podstatná a že záver súdu prvého stupňa o tom, že dôvod odstúpenia od zmluvy a z neho vyplývajúce následky môže súd posudzovať len s ohľadom na dôvod, ktorý žalobcovia pri odstúpení od zmluvy skutočne v písomnom odstúpení uviedli, je správny. Žiadne zákonné ustanovenie neumožňuje taký postup, ktorého sa dovolávajú žalobcovia, t. j. že môže postačiť len odstúpenie od zmluvy a povinnosťou súdu je zisťovať, či a aký dôvod na odstúpenie od zmluvy bol. Tiež uviedol, že dôvodom na odstúpenie od zmluvy bez zaplatenia zmluvných pokút v zmysle ustanovenia § 741e ods. 2 Občianskeho zákonníka je okolnosť, keď cestovná kancelária navrhne zmenu zmluvy podľa ods. 1 a objednávateľ má právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Súd prvého stupňa podľa odvolacieho súdu správne konštatoval, že v prejednávanej veci o takýto prípad nejde. Vysloveným právnym názorom je prvostupňový súd v ďalšom konaní viazaný (§ 391 ods. 2 Civilného sporového poriadku).

5. Súd v ďalšom konaní doplnil a zopakoval dokazovanie v súlade s pokynom odvolacieho súdu (najmä oboznámil spis SOI, zopakoval výsluch svedkov L. a F. O. cez dožiadaný súd). Uznesením č.k. 15C/235/2012-466 zo dňa 05.02.2018 súčasne rozhodol o návrhu žalovaného na zmenu žalovaného tak, že návrh zamietol, nakoľko tento podal subjekt, ktorý na jeho podanie podľa § 80 CSP nebol oprávnený. V ďalšom konaní žalobcovia nad rámec už uvedeného dôvodili i tým, že v zahraničí sa bežne odškodňuje strata radosti z dovolenky a že nemožno pripustiť taký výklad, aby žalobcovia najskôr čerpali zájazd, dovolenku odtrpeli a až potom mali právo reklamovať nespokojnosť so službami. Tiež poukázali na to, že zahraničné cestovné kancelárie dokonca ponúkajú za tú istú či lacnejšiu cenu a o kategóriu lepšie služby a žalovaný svojím prístupom urobil zo slovenských občanom druhotriednych turistov. Žalovaný namietal, že bolo judikované, že inštitút straty radosti z dovolenky sa v slovenskom právnom poriadku nedá uplatňovať.

6. Súd vykonal dokazovanie výsluchom sporových strán, výsluchom navrhovaných svedkov a oboznámením sa s listinnými dôkazmi nachádzajúcimi sa v súdnom spise (oboznamované postupne na jednotlivých pojednávaníach) a z vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav:

7. Výpoveďami žalobcov a z obsahu cestovnej zmluvy č. XXX/XXXXXX zo dňa 8.2.2012 a voucheru - účastníckeho poukazu č. XXX/XXXXXX zo dňa 8.2.2012 bolo preukázané, že žalobcovia 1/ a 2/ si u žalovaného (ešte pod obchodným názvom TATRATOUR, a.s.) zakúpili zájazd č. XXXX s termínom XX.X.XXXX až XX.X.XXXX, s miestom pobytu Djerba - Aghir, s názvom zariadenia Hotel Almapura za cenu 1.563,20 eur. Podľa voucheru bol deň odletu na zájazd 19.7.2012. Podľa príjmového pokladničného dokladu žalovaného zo dňa 8.2.2012 žalobca 2/ zaplatil žalovanému za uvedený zájazd v daný deň celú kúpnu cenu 1.563,20 eur.

8. Z obsahu katalógu Leto Slnko More 2012 cestovných kancelárií Tip travel a Tatratur vyplynulo, že v tomto katalógu bol na stranách číslo 256 a 257 uvádzaný hotel Almapura hodnotený piatimi slniečkami s tým, že pri popise Poloha a Pláže: je uvedené, že hotel sa nachádza priamo na rozsiahlej pláži; pláž je široká piesočnatá s pozvoľným vstupom do mora, slnečníky a ležadlá pri bazéne a na pláži sú zdarma. Pri popise Ubytovanie: je uvedené, moderne zariadené 2-lôžkové izby s možnosťou jednej prístelky; rodinné izby (za príplatok); centrálna klimatizácia; telefón; chladnička; trezor (za príplatok); satelitný TV; kúpeľňa s vaňou; oddelené WC; sušič na vlasy; balkón s posedením; izby s výhľadom na more (za príplatok). Pri popise Vybavenie hotela: je uvedené, elegantný hotel s impozantnou vstupnou halou a recepciou inšpirovanú vodným svetom a námorníckym štýlom; hotel sa skladá z centrálného bloku a dvoch obytných krídel; hlavná reštaurácia La Vague; á la carte reštaurácia (nutná rezervácia); lobby bar; pool bar s posedením vo vode; snack bar Le Riva; maurská kaviareň; kaderníctvo; obchody; konferenčná miestnosť; veľký bazén; detský bazén; vnútorný bazén; Spa a Thalasso centrum (za poplatok); fitness (za poplatok); detské ihrisko; detský miniklub; 3 tenisové kurty (osvetlenie a príslušenstvo za poplatok); wi-fi internet. Podľa mienky cestovných kancelárií, ktorá je uvedená pri popise zájazdu, v danom prípade sa jedná o kvalitné elegantné ubytovanie priestraných izbách doplnené vysokou úrovňou a širokou škálou hotelových služieb. Areál je udržiavaný, s bazénovým komplexom priamo nad širokou piesočnatou plážou s plytkým vstupom do mora a je vhodný pre malé deti. Dovolenka v hoteli Almapura nielen splní, ale i predčí očakávania klientov. Hotel cestovné kancelárie pre klientov vybrali, pretože vysoká kvalita poskytovaných služieb, jedinečná poloha priamo na pláži radia tento hotel k tým lepším na Djerbe. Ďalej cestovné kancelárie uvádzajú, že atraktívny dovolenkový areál, bohatý celodenný i večerný animačný program, krásna pláž, tuniská kuchyňa utvrďujú klientov v tom, že svojim vybavením a službami uspokojí tento hotel aj náročných klientov všetkých vekových kategórií vrátania rodín s deťmi. Na dvojstrane 256 a 257 katalógu sú uverejnené aj fotografie, dve s pohľadom na hotelový komplex spolu s bazénom a plážou, dve na hotel, dve na vonkajší bazén, jedna fotografia pláže, jedna časť vstupnej haly a jedna izby s pohľadom cez balkón na more. Vo všeobecných informáciách na stranách 346 až 351 katalógu je uvedené, že hodnotenie 5 slniečok predstavuje zariadenie vyššej triedy zodpovedajúce 4 alebo 5 hviezdíkovým medzinárodným kritériám, kde poloha a celková úroveň ubytovacích, stravovacích a doplnkových služieb uspokojí aj náročnejších klientov. Počtom slniečok cestovné kancelárie vyjadrili celkový dojem z jednotlivých zariadení, pričom brali do úvahy nasledovné kritéria: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela, resp. areálu, bohatosť stravy a doplnkové služby. Ďalej je vo všeobecných informáciách uvedené, že k prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj hmyz či výskyt domácich zvierat, prípadne drobného vtáctva v exteriéri hotelov alebo na plážach. Cestovná kancelária tiež nemôže vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor, príliv a odliv a morské prúdy spôsobia nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv a pod., čo môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám podmienok na pláži. Vo všeobecných informáciách je ďalej uvedené, že fotografie v katalógu nemusia presne zodpovedať izbe, ktorá bola klientovi pridelená, prípadne aj interiér, či exteriér ubytovacieho zariadenia môžu byť vzhľadom na čas vyhotovenia fotografie odlišné. Súčasťou katalógu sú takzvané ilustračné fotografie, ktoré nemusia presne zodpovedať popisu ubytovacieho zariadenia, pláže, okolia a podobne. Popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia ako aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnosti známej k 30. 11. 2011. V závere katalógu, na stranách 352 a 353 sa nachádzajú ustanovenia tzv. Zmluvných vzťahov, ktorými sa podľa ich čl. I. bod 2) popri ustanovení zákona č. 281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka riadi zmluvný vzťah medzi účastníkmi zmluvy. Podľa čl. X. bod 2) sú zmluvné vzťahy v katalógu uvedené platné a účinné od 1.1.2012 a spolu s katalógom sa považujú za neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Podľa čl. V. bod 2) je cestovná kancelária povinná pred uzatvorením zmluvy informovať

o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu. Podľa čl. IV body 1) a) a 1) d) k základným právam objednávateľa zájazdu patrí právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa čl. VII. zmluvných vzťahov. Podľa uvedeného článku bod 2) má objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb: a) bez udania dôvodu alebo b) z dôvodu porušenia povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo zmluvy. Podľa čl. VII. bod 3) zmluvných vzťahov, ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené zmluvou, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu, ktorej výška je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb a pri odstúpení od zmluvy v dobe 30 až 21 dní pred odchodom zájazdu je zmluvná pokuta 50 % z ceny objednaných služieb a poistné. V bode 6) tohto článku je stanovené, že cestovná kancelária má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb a je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

9. V dodatku č. 5 k vyššie uvedenému katalógu žalovaného platnom od 25.6.2012 žalovaný uviedol, že podľa oznámenia zahraničného partnera hotel Almapura na ostrove Djerba má zmenený názov na hotel Alkantara Thalassa. Žalovaný ďalej v dodatku uviedol, že zmena názvu nemá vplyv na kvalitu a rozsah služieb.

10. Zo zmluvy o spolupráci, ktorú dňa 29. novembra 2011 uzatvorili žalovaný so spoločnosťou Mediterranean Holidays Ltd., so sídlom v Londýne vyplynulo, že žalovaný mal zazmluvnený predmetný hotel pod názvom Hotel ALMAPURA Thalassa and spa, Djerba. Podľa potvrdzujúceho listu spoločnosti Mediterranean Holidays Ltd., so sídlom v Londýne zo dňa 22. júna 2012 menovaná spoločnosť oznámila žalovanému zmenu názvu hotela z Almapura na Alkantara Thalassa. Žalovaný súdu predložil uvítací list z daného hotela, rozpis poskytovaných stravovacích služieb v hoteli, fotografiu dverí z hotela a fotokópiu pohľadnice z témou daného hotela. Zo všetkých týchto materiálov vyplynulo, že daný hotel niesol názov Almapura.

11. Listom zo dňa 25.6.2012, ktorého prevzatie žalovaný potvrdil na tomto liste v uvedený deň, žalobcovia 1/ a 2/ oznámili žalovanému, že odstupujú od zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 8.2.2012. Ako dôvod odstúpenia uviedli porušenie zmluvných povinností žalovaného, spočívajúcich v tom, že podľa bežne dostupných informácií prostredníctvom masovokomunikačných prostriedkov je zrejme, že hotel Almapura sa ešte pred nedávnom nazýval Alkantara Thalassa a jeho ohodnotenie sa pohybovalo a pohybuje od dva a pol po tri hviezdičky. Predmetné informácie sú bežne dostupné na stránkach tripadvisor.com, ako aj na rôznych stránkach, ktoré poskytujú recenzie hotelov. Skutočnosť, že hotel nedosahuje vysokú kvalitu, ale iba v priemer hodný troch hviezdičiek potvrdil aj riaditeľ cestovnej kancelárie pán Vitko, ktorý uviedol, že "Hotel je slušný, strava dobrá ". Ďalej žalobcovia 1/ a 2/ v odstúpení uviedli, že v poslednej dobe sa televízií objavili informácie o nekvalite predmetného hotela, extrémne špinavej pláži, dotrhávaných ležadlách, šváboch a mačkách v hoteli, čo dokazujú fotky dovolenkárov z predošlých turnusov. Je zrejme, že cestovná kancelária už pri vyhotovení katalógov vedela, že predmetný hotel spadá do bežnej trojhviezdičkovej kategórie, a napriek tomu ho zaradila do vysokokvalitnej kategórie a prezentuje ho tak vo svojom katalógu. Tým porušila povinnosť vyplývajúcu nielen zo zákona číslo 281/2002 Z.z., ale aj z bodu V. zmluvných vzťahov a tým vzniklo právo objednávateľovi - žalobcom odstúpiť od predmetnej zmluvy o obstaraní zájazdu a právo na vrátenie plnej zaplatenej ceny.

12. Zo výpovední žalobcov vyplynulo, že títo od zmluvy o obstaraní zájazdu odstúpili na základe medializovaných sťažností niektorých dovolenkárov na predmetný hotel, ktoré boli publikované v médiách. Pred odstúpením jednali so žalovaným o zmene zájazdu, ale keď im žalovaný odmietol zájazd vymeniť, od zmluvy odstúpili. Listom zo dňa 29.6.2012 požiadali žalobcovia o vrátenie zaplatenej kúpnej ceny bankovým prevodom z dôvodu odstúpenia od zmluvy a žalovaný im vrátil sumu 742,- eur, zníženú o zmluvnú pokutu 821,20 eur.

13. Z predložených fotografií vyhotovených dovolenkárom F. A. je viditeľný predmetný hotel a pláž pri ňom, pričom na pláži sa na jednej fotografii nachádza ťažký strojový mechanizmus, ktorý z pláže zhrňuje riasy a tieto sú na troch ďalších fotografiách navíšené na veľkej kope na pláži. Na ďalších fotografiách menovaného je zachytené poškodené zrkadlo v kúpeľni (č.l.X a nasl.).

14. Podľa listov cestovnej kancelárie KOALA TOURS, a.s. adresovaných L. a F. O. (zo dňa 20.7.2012/ a F. A.) zo dňa 3.8.2012 menovaní sa ako klienti menovanej cestovnej kancelárie zúčastnili zájazdu do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa a cestovnej kancelárii podali sťažnosť, reklamáciu, ktorá sa týkala špinavej pláže, služieb v reštaurácii, prítomnosti mačky v reštaurácii a podobne. Cestovná kancelária uvedenými listami klientom oznámila, že objektívne nemôže väčšinu ich reklamácií uznať, ale ako prejav ústretovosti im priznala finančnú kompenzáciu.

15. Podľa článkov uverejnených v dňoch 22.6.2012 a 25.6.2012 na internetovej stránke www.topky.sk <<http://www.topky.sk>> sa dovolenkári v Tunisku, ostrov Djerba, hotel Almapura sťažujú na špinavú pláž, neprístupné more, mačky a vrabcov v jedálni hotela, zlú stravu. Uvedené vychádzalo z informácií, ktoré médiu poskytol dovolenkár Kamil.

16. Z obsahu denníka Plus jeden deň zo dňa 26.6.2012 vyplynulo, že v tomto denníku bol uvedeného dňa uverejnený článok "Cestovka nás oklamala", v ktorom sa dovolenkári I. a F. B. z O. Q. sťažovali na pomery v hoteli Almapura/Alkantara Thalassa v tuniskej Djerbe. Uviedli, že namiesto romantických pláží sa k moru brodili niečím, čo vyzeralo ako kopa hnoja, bazén mal rozbité kachličky, mačky ochutnávali jedlo zo švédskych stolov, hotel i čašníci boli špinaví a podobne.

17. Podľa výsledku vyhľadávania na internetovej stránke www.tripadvisor.com <<http://www.tripadvisor.com>> hotel Alkantara Thalassa, v Djerbe, v Tunisku je hodnotený dovolenkármi minimálne od 10.11.2006. Podľa ďalšieho výsledku vyhľadávania na uvedenej stránke hotel Almapura sa medzi hotelmi hodnotenými dovolenkármi nenachádza.

18. Žalovaný súdu predložil zoznam 143 osôb, ktoré si u neho zakúpili zájazd do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa v roku 2012. Z klientov žalovaného uvedených v zozname požiadali o zmenu zájazdu D.. F. B. (list zo dňa 11.6.2012), D. B. (list zo dňa 10.6.2012) a P.. J. B. (list zo dňa 26.6.2012), a to na základe informácii o hoteli, ktoré boli medializované televíziou Markíza a na internetovej stránke Topky.sk. Podľa listov žalovaného (D.. B. zo dňa 13.6.2012, p. B. zo dňa 4.7.2012 a P.. B. zo dňa 29.6.2012 -mail) žalovaný informoval, že medializované informácie nepovažuje za objektívne a aktuálne a všetky zakúpené služby vie klientom poskytnúť v celom rozsahu a v plnej kvalite. Podľa týchto odpovedí ponúkol žalovaný iný zájazd len D. B.. Z klientov žalovaného uvedených v zozname reklamovala zájazd D.. F. B., ktorá v písomnej reklamacii zo dňa 18.7.2012 uviedla, že v reštaurácii nefungovala klimatizácia, k hlavnému jedlu bola len čistá voda a pre celú kapacitu hotela /600 izieb/ bol len jeden nápojový automat. Príbor, servítky a poháre si museli poskladať z vedľajších stolov lebo čašníci nestíhali, väčšinou nebolo pohárov. Samostatnú kapitolu podľa nej tvorila pláž, ktorá bola nepoužiteľná napriek dennému čisteniu, mačky v reštaurácii a exkrementy zvierat na pláži. Na reklamáciu menovanej žalovaný listom zo dňa 27.7.2012 odpovedal, že po vykonanom šetrení nemôže reklamáciu uznať za oprávnenú.

19. Žalovaný predložil súdu obrazovo-zvukový záznam na DVD nosiči, ktorý súd za prítomnosti strán sporu prehral. Podľa tohto záznamu zo dňa 20. a 21.7.2012, ktorý zobrazuje daný hotel Almapura/Alkantara Thalassa, jeho vnútorné priestory - bar, halu, reštauráciu i jednu izbu s výhľadom na more, vonkajší bazén pri hoteli a pláž pri ňom, ako aj rozhovory s českými a slovenskými dovolenkármi, daný hotel i pláž zodpovedajú ich popisu v katalógu odporcu Leto Slnko More 2012 a dovolenkári nemali k pobytu žiadne výhrady a boli spokojní s poskytovanými službami.

20. Súd cestou dožiadaných súdov vypočul vo veci svedkov, a to F. A., F. O., L. Q., ktorých výsluch navrhli žalobcovia, D.. X. T., A. B., U. B., ktorých vybral náhodne súd zo zoznamu žalovaného a Q. C. a Z. P., ktoré náhodne označili v zozname žalovaného žalobcovia. Všetkým menovaným svedkom bol prehraný obrazovo-zvukový záznam na DVD nosiči, ktorý predložil žalovaný. Svedkovia A. B. (podľa zoznamu žalovaného sa zájazdu zúčastnila v termíne 18.6. až 28.6.2012), Q. C. (podľa zoznamu žalovaného sa zájazdu zúčastnila v termíne 28.6. až 9.7.2012) vypovedali, že záznam zodpovedal skutočnosti. Svedkyňa Z. P. (podľa zoznamu žalovaného sa zájazdu zúčastnila v termíne 19.7. až 30.7.2012) vypovedala, že záznam zodpovedá skutočným podmienkam hotela. Počas pobytu videla jednu domácu mačku. V areáli nebol cítiť žiadny zápach, všetko bolo čisté, na izbe každý deň bolo menené bielizeň. Voda v bazéne bola čistá, strava bola výborná. V ich turnuse bolo všetko v úplnom poriadku. Svedok U. B. (podľa zoznamu žalovaného sa zájazdu zúčastnil v termíne 18.6. až 28.6.2012) vypovedal, že zájazd mal byť ultra all inclusive, ale nebol taký. Na 70 % bol so službami spokojný, ale to len preto, že sa personál snažil. V čase jeho dovolenky ani hotel, ani jeho okolie a ani pláž neboli

ešte hotové, robila sa rekonštrukcia a toto bolo dôvodom nedostatkov v poskytnutých službách. Svedok D. X. T. (podľa zoznamu žalovaného sa zájazdu zúčastnil v termíne 30.7. až 9.8.2012) vypovedal, že na dovolenke v danom hoteli bol na prelome júla a augusta 2012. Bol tam plných 8 dní a destinácia tak, ako bola zobrazená na zázname vyzerala maximálne tri dni pobytu. Bazén, obsluha a program boli v poriadku, izby štandardné. Mačky tam boli dve, tri, ale to mu až tak nevadilo. More bolo po kolená asi 500 metrov až kilometer, čiže museli ísť ďaleko do mora, aby sa okúpali. Na pláži, hoci ju každý deň čistili, boli tony rias a z nich sa rozliehal smrad. Svedok F. A. (podľa zoznamu žalovaného nebol klientom žalovaného pri tomto zájazde) vypovedal, že na dovolenke v predmetnom hoteli bol od 7.6.2012 do 18.6.2012. V izbe im nešla klimatizácia, mačky po odchode dovolenkárov z jedálne vyliezli na stoly a dojedali zvyšky jedál, more a pláž boli zanesené riasami, ktoré z pláže každé ráno do 11.00 hod. odstraňoval buldozér. Ležadlá pri mori boli na 60 % - 70 % dotrhané, špinavé, či dolámané. Hotel podľa svedka nezodpovedal vysokej úrovni, ako bol prezentovaný.

21. Svedkyňa L. Q. (podľa zoznamu žalovaného nebola klientom žalovaného pri tomto zájazde) vypovedala (po zopakovaní výsluchu), že v predmetnom hoteli strávila dovolenku v júni 2012 pred hlavnou sezónou. Video prehraté jej na DVD podľa nej natočili, až keď v hoteli všetko upratali. V čase jej dovolenky riasy na pláži zapáchali, zhrabávali ich kúsok od pláže. Mačky sa motali popod nohy, jedli stravu pre hostí, chodili aj po stoloch, na ležadlách, kde ľudia mali osušky, mačky spali. Stretla sa aj so švábmi na WC medzi dverami na recepcii. Na pláži boli aj konské výkaly. Strava sa celkom dala, bola priemerná. Raz na obede videla, ako keď hostia odišli od stola, mačky vylizovali po nich prázdne misky po zmrzline. Kuchári neboli čistí, chodili v špinavých zásterách. Celkovo dovolenka splnila očakávania tak na 20% V mori sa kúpala asi dvakrát, pretože do vody sa muselo chodiť po „bodreli“, ale podľa nej to nebola vina cestovnej kancelárie. Delegátka nebola ochotná. Šokovalo ju tiež, keď po príchode zistila, že hotel sa volal inak. Videozáznam podľa nej nezodpovedal podmienkam v čase jej dovolenky a určite ho natočili až po skončení ich turnusu. Svedok F. O. (podľa zoznamu žalovaného nebol klientom žalovaného pri tomto zájazde) vypovedal (po zopakovaní výsluchu) tak, že v hoteli ich ubytovali do špinavej izby, ale po reklamácií izby im hotel izbu vymenil a táto už bola lepšia. Všetci sa delegátke sťažovali. Na pláži boli prvý deň chaluhy, na druhý deň prišli bágre, ktoré ich upratali. Celkový dojem bol dosť zlý, video bolo pekné, ale realita bola iná. Mačky behali po stoloch, jedli z tanierov. Pri bazéne boli rozbité dlaždičky. Izby sa s tými na videu nedali porovnať. Asi po jeho dovolenke sa všetko upratalo. Známi, ktorí boli na dovolenke po ňom v neskoršom turnuse mu hovorili, že to bolo lepšie.

22. Z obsahu článkov z časopisu Cestovateľ z augusta 2012 vyplynulo, že v tomto časopise bolo uverejnené vyjadrenie účastníkov zájazdu do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa k pobytu v termíne 19.7.-30.7.2012, podľa ktorého dovolenka splnila ich očakávania, služby hotela sú v súlade s informáciami, ktoré dostali pred zájazdom, pláž je denne čistena a ani na nej ani v mori nie sú žiadne nečistoty. Úroveň hotela na tuniské pomery je udržiavaná a čistá. Strava a nápoje sú v súlade s očakávaniami, ubytovanie je príjemné, izby sú denne upratované a podobne. V rovnakom čísle časopisu bol uverejnený aj list od F. F. (ktorá sa podľa zoznamu 143 klientov, ktorí si zakúpili zájazd do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa zúčastnila zájazdu v tejto destinácii v období 7.6.-18.6.2012), ktorá uviedla, že niektorí spoludovolenkári hneď po príchode do hotela rozšírili mediálnu kampaň o "hrôzostrašných" podmienkach v hoteli. Podľa jej pohľadu je však hotel veľmi dobrý, ubytovanie bolo čisté, žiadne šváby, potkany ani mravce nepozorovali, iba v okolí jedálne sa obšmietala mačacia rodinka. Jedlo bolo vynikajúce. More a pláž boli zaplavené hnedými riasami, ktoré však zakaždým pomocou bagru a áut poodvážali mimo areál hotela. Podľa mailovej správy od D. X. pre cestovnú kanceláriu KOALA TOURS, a.s. zo dňa 7.9.2012, menovaná sa s priateľom zúčastnila zájazdu v hoteli Alkantara Thalassa v termíne 20.8.-30.8.2012 a uviedla, že tam bolo fantasticky, nemali žiadne výhrady voči ničomu, hotel bol krásny, čistý, personál bol veľmi milý a ochotný, strava skvelá, more krásne a teplé.

23. Podľa správy Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave, pre Trnavský kraj zo dňa 5.2.2013 v súvislosti so sťažnosťou klientov na zájazdy do Tuniska, ostrov Djerba, hotel Almapura /resp. Alkantara Thalassa vedie menovaný orgán správne konanie proti cestovnej kancelárii TIP travel a.s. so sídlom v Piešťanoch. Menovaný orgán vydal vo veci rozhodnutie o udelení pokuty cestovnej kancelárii pre porušenie ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Toto rozhodnutie bolo odvolacím orgánom na odvolanie účastníka zrušené a vec bola vrátená na nové konanie. Podľa správy Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, pre Bratislavský kraj zo dňa 7.2.2013 v súvislosti so sťažnosťou klientov na zájazdy do Tuniska,

ostrov Djerba, hotel Almapura /resp. Alkantara Thalassa vedie menovaný orgán správne konanie proti cestovným kanceláriám Tatratur, a.s., Koala Tours, a.s. a SENECA TOURS spol. s r.o.. Menovaný orgán vydal vo veci rozhodnutia o udelení pokút cestovným kanceláriám pre porušenie ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Tieto rozhodnutia boli odvolacím orgánom na odvolanie účastníkov, cestovných kancelárií, zrušené a vec bola vrátená na nové konanie. Podľa denníka Plus jeden deň zo dňa 26.7.2013 mala Slovenská obchodná inšpekcia udeliť štyrom cestovným kanceláriám, ktoré v roku 2012 organizovali pobytu v Tunisku, na ostrove Djerba v hoteli Almapura uložiť pokuty, dohromady v sume 42.000,- eur.

24. Z obsahu spisu SOI pripojeného k spisu tunajšieho súdu sp.zn. 14C/198/2012 mal súd zistené, že SOI - Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave v konaní sp.zn. P/0311/01/2012 vydal rozhodnutie, ktorým uložil žalovanému pre porušenie povinností uvedených v rozhodnutí, pre porušenie zákazu klamať spotrebiteľa, pre porušenie zákazu nekalých obchodných praktík v súvislosti s predajom zájazdov do predmetného hotela pokutu vo výške 12.000,- eur. SOI - Ústredný inšpektorát so sídlom v Bratislave rozhodnutím vydaným pod sp.zn. SK/0315/99/2014 z 04.06.2013 zmenil prvostupňové rozhodnutie tak, že žalovanému uložil pokutu vo výške 11.000,- eur. Rozsudkom Krajského súdu v Bratislave č.k. 2S/196/2013-94 zo dňa 29.4.2015 bolo napadnuté rozhodnutie Slovenskej obchodnej inšpekcie, Ústredného inšpektorátu SOI v Bratislave č. SK/0315/99/2013 zo dňa 4.6.2013 ako aj rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0311/01/2012 zo dňa 19.3.2013 zrušené a vec bola vrátená na ďalšie konanie. Najvyšší súd SR rozhodnutím sp.zn. 10Sžo/333/2015 zo dňa 25.01.2017 zmenil vyššie uvedený rozsudok Krajského súdu v Bratislave tak, že zrušil iba rozhodnutie SOI - Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave sp.zn. SK/0315/99/2013 z 04.06.2013 a vec mu vrátil na ďalšie konanie, kde bolo tiež konštatované, že neaktuálny názov hotela uvedený zmluve a voucheroch nemožno kvalifikovať ako porušenie zákazu klamať spotrebiteľa. SOI - Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave vydal dňa 13.07.2017 pod sp.zn. SK/0315/99/2013 rozhodnutie, ktorým v celom rozsahu zrušil rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0311/01/2012 zo dňa 19.3.2013 (z dôvodu, že uplynula zákonom stanovená lehota na vyvodenie zodpovednosti a uloženie pokuty). Rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť dňa 02.08.2017.

25. Z obsahu spisu mal súd ďalej zistené, že na základe zmluvy o predaji podniku zo dňa 23.10.2014 bol na spoločnosť TATRATOUR Slovakia, s.r.o. prevedený podnik spoločnosti TATRATOUR, a.s. (pôvodné obchodné meno žalovaného), a teda spoločnosť TATRATOURS Slovakia, s.r.o. prevzala všetky práva a záväzky žalovaného.

26. Zákonné ustanovenia:

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov, 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 poisťovni, s ktorou 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.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov, 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.

Podľa § 6 zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov, Zmluva o zájazde je spotrebiteľská zmluva.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka, Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 741a Občianskeho zákonníka 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 ods. 1 Občianskeho zákonníka 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.

Podľa § 741b ods. 2 Občianskeho zákonníka 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, 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) ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, výslovné uvedenie tejto skutočnosti a lehotu, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu, f) ak sú dôvody na určenie podmienok, ktoré musí objednávateľ spĺňať, uvedenie týchto podmienok a lehotu, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba, g) ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

Podľa § 741e ods. 1 Občianskeho zákonníka ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.

Podľa § 741e ods. 2 Občianskeho zákonníka ak cestovná kancelária navrhne zmenu zmluvy podľa odseku 1, má objednávateľ právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplata zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote určenej cestovnou kanceláriou.

Podľa § 741h ods. 1 Občianskeho zákonníka ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené zmluvou alebo týmto zákonom, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty vo výške určenej podľa § 741b ods. 1 písm. e) a cestovná kancelária je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

Podľa § 741h ods. 2 Občianskeho zákonníka ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo týmto zákonom alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa § 741g ods. 2, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

Podľa § 48 ods. 1 Občianskeho zákonníka od zmluvy môže účastník odstúpiť, len ak je to v tomto alebo v inom zákone ustanovené alebo účastníkmi dohodnuté.

Podľa § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje, ak nie je právnym predpisom ustanovené alebo účastníkmi dohodnuté inak.

Podľa § 457 Občianskeho zákonníka ak je zmluva neplatná alebo ak bola zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.

Podľa § 544 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka ak strany dojednávajú pre prípad porušenia zmluvnej povinnosti zmluvnú pokutu, je účastník, ktorý túto povinnosť poruší, zaviazaný pokutu zaplatiť, aj keď oprávnenému účastníkovi porušením povinnosti nevznikne škoda. Zmluvnú pokutu možno dojednať len písomne a v dojednaní musí byť určená výška pokuty alebo určený spôsob jej určenia.

27. Súd najskôr rozhodol o návrhu žalovaného na prerušenie konania do právoplatného skončenia konania o dovolaní proti rozsudku Krajského súdu v Trenčíne č.k. 6Co/1139/2015-357 zo dňa 12.10.2016.

28. Podľa § 164 CSP, Ak súd neurobí iné vhodné opatrenia, môže konanie prerušiť, ak prebieha súdne alebo správne konanie, v ktorom sa rieši otázka, ktorá môže mať význam pre rozhodnutie súdu, alebo ak súd dal na také konanie podnet.

29. Súd mal zistené, že konanie vedené na tunajšom súde pod sp.zn. 14C/198/2012 bolo už právoplatne skončené, a to rozsudkom zo dňa 02.09.2015, ktorým bola žaloba zamietnutá. Krajský súd v Trenčíne rozsudkom č.k. 6Co/1139/2015-357 zo dňa 12.10.2016 tento rozsudok potvrdil. Proti rozsudku podali žalobcovia dovolanie a do právoplatného rozhodnutia o ňom žalovaný žiadal toto konanie prerušiť. Najvyšší súd SR uznesením sp.zn. 4Cdo/111/2017 zo dňa 25.10.2017 dovolanie odmietol. Vzhľadom na to, že konanie o dovolaní už je právoplatne skončené, v čase rozhodovania súdu o návrhu žalovaného na prerušenie konania niet teda konania, do právoplatného skončenia ktorého by bolo možné konanie sp.zn. 15C/235/2012 prerušiť, a preto súd tento návrh na prerušenie konania zamietol.

30. Vzhľadom na to, že počas konania došlo k predaji podniku žalovaného spoločnosťou TATRATOUR Slovakia, s.r.o., v dôsledku čoho táto spoločnosť prevzala všetky práva a záväzky žalovaného (aj práva a záväzky súvisiace a vyplývajúce z právneho vzťahu so žalovanými 1, 2), súd sa pre úplnosť zaoberal aj pasívnou vecnou legitimitáciou žalovaného v konaní. Dospel pritom k záveru, že žalovaný je (i napriek predaji jeho podniku na tretí subjekt) pasívne vecne legitimovaný. Žalovaný z dôvodu predaja jeho podniku síce nie je pasívne vecne legitimovaný ako záväzkovo-právny dlžník, nakoľko na základe zmluvy o predaji podniku došlo k zmene v osobe dlžníka, a teda pohľadávky žalobcov 1, 2 voči žalovanému zmenili dlžníka. Žalovaný však je zo zákona pasívne vecne legitimovaný ako ručiteľ, ktorý za záväzky prevádzané podľa zmluvy o predaji podniku ručí (§ 477 ods. 3 Obchodného zákonníka). Žalobcovia sú preto oprávnení domáhať sa splnenia záväzkov z právneho vzťahu so žalovaným (zaplatenie peňažných nárokov) aj voči žalovanému ako ručiteľovi, a preto sa súd žalobou žalobcov zaoberal meritórne.

31. Po zhodnotení výsledkov vykonaného dokazovania dospel súd k záveru, že žaloba nie je dôvodná.

32. V konaní bolo preukázané, že žalobcovia odstúpili od zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorú uzatvorili v súlade s § 741a Občianskeho zákonníka so žalovaným dňa 8.2.2012 listom zo dňa 25.6.2012, ktorý žalovaný prevzal. Účastníci si v zmluvných podmienkach- tzv. zmluvné vzťahy (ktoré sú súčasťou katalógu, ktorý je v zmysle § 8 ods. 3 zákona č. 281/2001 Z.z. súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu) v súlade s 48 ods. 1 Občianskeho zákonníka dojednávajú, že od tejto zmluvy môžu žalobcovia ako objednávateľia odstúpiť buď bez udania dôvodu, alebo pre porušenie povinností zo strany žalovaného.

Podľa dôvodu odstúpenia od zmluvy bolo zmluvnými podmienkami medzi účastníkmi v súlade s § 741h Občianskeho zákonníka dojednané, že žalovaný ako cestovná kancelária vráti žalobcom 1/a 2/ celú uhradenú cenu zájazdu (pri dôvode odstúpenia - porušenie povinností zo strany cestovnej kancelárie) alebo len jej časť, po odrátaní zmluvnej pokuty, ktorú si strany v zmluvných podmienkach písomne dojednali v súlade s § 544 Občianskeho zákonníka (pri odstúpení bez udania dôvodu).

33. V prejednávanej veci súd vychádzal z ust. § 741e a § 741h Občianskeho zákonníka vo vzťahu k uplatneným dôvodom na odstúpenie od zmluvy z obsahu odstúpenia od zmluvy zo dňa 25.06.2012, v ktorom žalobcovia uvádzali porušenie povinností žalovaného podľa cit. § 8 ods. 1 písm. f/ Zák. č. 281/2002 Z. z.. Ďalej poukázali na to, že v katalógu na rok 2012 sa uvádza, že hotel Almapura je hodnotený piatimi slniečkami a "kvalitné a elegantné ubytovanie v priestraných izbách dopĺňa vysoká úroveň a široká škála hotelových služieb". Zistili však informácie o nekvalite predmetného hotela, extrémne špinavej pláže, dotrhaných ležadlách, šváboch a mačkách v hoteli, čo dokazujú fotografie dovolenkárov z predošlých turnusov. Je tak zrejmé, že cestovná kancelária už pri vyhotovovaní katalógu vedela, že predmetný hotel spadá do bežnej trojhviezdičkovej kategórie a napriek tomu zaradila do vysoko kvalitnej kategórie a prezentuje ho tak vo svojom katalógu, čím porušila povinnosť vyplývajúcu nielen z § 8 ods. 1, písm. f/, písm. o/ Zák. č. 281/2002 Z. z., ale aj z bodu V. zmluvných vzťahov, čím vzniklo právo objednávateľom odstúpiť od predmetnej zmluvy o obstaraní zájazdu a vrátenie plnej zaplatenej ceny. Poukázali na právo odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu kedykoľvek, ak cestovná kancelária nespĺní dohodnuté zmluvné podmienky, teda tak pred nástupom na zájazd alebo počas jeho trvania. Dôvod odstúpenia od zmluvy a z neho vyplývajúce následky môže súd posudzovať len s ohľadom na dôvod, ktorý žalobcovia pri odstúpení od zmluvy skutočne v písomnom odstúpení uviedli, ktorý názor vyslovil aj Krajský súd v Trenčíne v zrušujúcom rozhodnutí vydanom v tomto konaní.

34. V zmysle ustanovení § 741h Občianskeho zákonníka je pri odstúpení od zmluvy o obstaraní zájazdu pre vznik povinnosti cestovnej kancelárie vrátiť objednávateľovi zájazd uhradenú cenu zájazdu rozhodujúci dôvod odstúpenia od zmluvy. Ak k odstúpeniu objednávateľa od zmluvy o obstaraní zájazdu došlo pre porušenie povinností cestovnej kancelárie určených zmluvou alebo zákonom, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty. Ak ale k odstúpeniu objednávateľa od zmluvy o obstaraní zájazdu nedošlo pre porušenie povinností cestovnej kancelárie, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii dojednanú zmluvnú pokutu a cestovná kancelária je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Predmetom posúdenia bola aplikácia ustanovenia § 741h, keď žalovaný v súvislosti s odstúpením žalobcov od zmluvy o obstaraní zmluvy podľa ods. 1 cit. zákonného ustanovenia, vrátil objednávateľom zostatok z uhradenej ceny, avšak započítal zmluvnú pokutu keďže je presvedčený, že dôvodom odstúpenia od zmluvy nebolo porušenie povinností cestovnej kancelárie.

35. Podľa tvrdení žalobcov dôvodom odstúpenia od zmluvy bolo porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou, keď si žalovaný nespĺnil riadne svoju povinnosť pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou formou 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 ubytovacom zariadení, jeho polohe, kategórii, vstupnej vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch. Súd má za to, že takéto porušenie povinností cestovej kancelárie nebolo nepochybne preukázané.

36. Krajský súd v Trenčíne v rozhodnutí č.k. 17Co/319/2014-262 zo dňa 18.2.2015 právne uzavrel, že žalovaný neporušil zákaz klamať spotrebiteľa tým, že uviedol v nákupnom poukaze a voucheri iný názov hotela. Takéto konanie žalovaného nemožno charakterizovať ako porušujúce ust. § 5 ods.1 zák.č. 250/2007 Z.z., pretože zmena názvu hotela sama osobe nepoškodzuje spotrebiteľov, ktorí môžu na zájazd nastúpiť bez ohľadu na to, ako sa hotel volá, navyše, keď bolo preukázané, že k zmene názvu hotela pristúpil zahraničný zmluvný partner žalovaného po tom, ako bol hotel na danú dovolenkovú sezónu žalovaným zazmluvnený a po tom, ako bol vydaný katalóg cestovnej kancelárie pre rok 2012, na ktorú skutočnosť žalovaný reagoval vydaním dodatku ku katalógu zájazdov. Vzhľadom na už prezentovaný názov Krajského súdu v Trenčíne vyjadrený v zrušujúcom rozhodnutí, ktorým je súd v tomto konaní viazaný, nezaoberal sa súd preto ďalej posudzovaním zmeny názvu hotela ako dôvodom pre odstúpenie od zmluvy, keďže zmena názvu hotela vo vzťahu k žalobcom uvádzaným dôvodom na

odstúpenie od zmluvy v samotnom odstúpení od zmluvy nie je podstatná (z tohto dôvodu žalobcovia od zmluvy neodstúpili a tento dôvod odstúpenia od zmluvy doplnili až v priebehu súdneho konania). Súd preto ani neskúmal tento dôvod z hľadiska toho, či sa jedná o porušenie povinností žalovaného, ktoré oprávňovalo žalobcov na odstúpenie od zmluvy s následnou povinnosťou žalovaného vrátiť žalobcom celú uhradenú cenu zájazdu.

37. Pokiaľ ide o hodnotenie v počte hviezdíčiek, taktiež sa nepodarilo preukázať klamanie spotrebiteľa zo strany žalovaného, nakoľko na str. 348 vo všeobecných informáciách katalógu Leto Slnko More 2012 žalovaný v časti označenej ako "Kategorizácia ubytovacích zariadení" uvádza: "Vzhľadom na to, že neexistuje jednotný medzinárodný systém na kategorizáciu ubytovacích zariadení a v jednotlivých krajinách sú rôzne kritériá a rôzne označenia kvality ubytovacích zariadení (mnohokrát sa stáva, že ubytovacie zariadenia tej istej kategórie a triedy sa kvalitou a úrovňou svojich služieb môžu v rôznej miere líšiť), pre vašu objektívnu a jednotnú orientáciu sme ich zaradili podľa vlastného hodnotenia. Počtom slniečok sme vyjadrili celkový dojem z jednotlivých zariadení, pričom berieme do úvahy nasledovné kritériá: kvalita ubytovania, kvalita a pestrosť služieb, celková poloha, vybavenie hotela resp. areálu, bohatosť stravy a doplnkové služby (viď tabuľka). Čím vyšší je počet slniečok, tým je ubytovacie zariadenie kvalitnejšie. Upozorňujeme, že toto naše hodnotenie nemusí vždy zodpovedať oficiálnej triede používanej v hostiteľskej krajine." Žalovaný ohodnotil hotel 5-timi slniečkami, čo zodpovedá zariadeniu vyššej triedy zodpovedajúcej 4 alebo 5 hviezdíčkovým medzinárodným kritériám, kde poloha a celková úroveň ubytovacích služieb, stravovacích a doplnkových služieb uspokojí aj náročných zákazníkov. V časti katalógu na str. 348 všeobecné informácie "Fotografie a popis kapacít" žalovaný uvádza, že každé ubytovacie zariadenie má niekoľko typov izieb, ktoré sa môžu líšiť veľkosťou a vybavením a obrázky treba považovať za ilustračné. Všetky vzdialenosti uvádzané v katalógu sú orientačné a popis jednotlivých ubytovacích zariadení a ich okolia a aj popis hotelových služieb zodpovedá skutočnostiam známym k 30.11.2011. Cestovná kancelária (CK) informuje, že nemôže zodpovedať za prípadné zmeny, ktoré nastali neskôr (napr. začatie stavebnej činnosti v okolí) a tiež nemôže ovplyvniť nepredvídané vplyvy životného prostredia na kvalitu služieb (napr. krátkodobé znečistenie mora, búrky a iné živelné pohromy). V časti všeobecných informácií na str. 348 katalógu pod názvom "Ostatné" je uvedené, že ležadlá a slnečníky sa prenajímajú za poplatok, pokiaľ nie je uvedené inak a ich počet je obmedzený a nezodpovedá presne počtu ubytovaných hostí v hoteli. Väčšina pláží je verejná a prístupná aj miestnemu obyvateľstvu; čistenie pláží je obvykle v kompetencii obcí. CK nemôže ovplyvniť, že klimatické podmienky a prúdy spôsobia nánosy a náplavy napr. rias, vodných tráv a pod., čo môže viesť k obmedzeniam a zmenám podmienok na pláži. CK ani hotely nezodpovedajú za kvalitu, čistotu, údržbu a stav pláže s výnimkou, že ide o súkromnú hotelovú pláž. Vzdialenosť k pláži udáva orientačnú vzdialenosť od pláže k najbližšej časti hotelového komplexu. V niektorých krajinách môže dochádzať k opakovaným krátkodobým výpadkom elektrickej energie a v zásobovaní vodou, čo má za následok i dočasnú nefunkčnosť klimatizácie a ostatných elektrických zariadení. K prímorským krajinám so špecifickými klimatickými podmienkami patrí aj hmyz či výskyt domácich zvierat, prípadne drobného vtáctva v exteriéri hotelov, alebo na plážach. Ich výskyt však neznamená, že hotelové stredisko je nehygienické."

38. Žalobcovia vytýkali cestovnej kancelárii, že im poskytla zavádzajúce informácie, v tom smere, že ponúkaný hotel mal iný názov a nedosahoval úroveň 5 hviezdíčiek, ale len 2,5 až 3; čo mal potvrdiť aj samotný riaditeľ CK p. Vitko. Skutočnosť, že hotel nedosahuje úroveň 5 hviezdíčiek ale je na úrovni 2,5 až 3 hviezdíčky, neuviedol zástupca cestovnej kancelárie p. Vitko, ale pre Topky dovolenkár menom Kamil (č.l. 25), ktorý tiež uvádzal, že hotel nebol kvalitný, na pláži boli naplaveniny rias a že v hoteli bol hmyz a mačky. Ako vyplýva zo všeobecných informácií cestovnej kancelárie na str. 348 a nasl. Katalógu Leto Slnko More 2012, táto vopred upozornila klientov na výskyt domácich zvierat (mačiek) a hmyzu v exteriéroch hotelov nachádzajúcich sa v prímorských krajinách; ako i na skutočnosť, že vplyvom klimatických zmien môže dochádzať ku krátkodobým výpadkom dodávky vody a elektrickej energie (klimatizácia) a ku zaneseniu pláže napr. riasami, v prípade klimatických zmien, búrok, vetra, prílivu. Rovnako informovala na str. 348 katalógu klientov, o tom, že za čistotu a kvalitu pláže zodpovedajú hotely len vtedy, ak sú pláže súkromné a patria k hotelu, ak ide o verejné pláže, ktorých je väčšina (tak, ako bola verejná pláž aj pláž pri hoteli, čo nebolo sporné, za kvalitu ktorej teda hotel samotný nezodpovedal), tieto sú prístupné komukoľvek (vrátane miestneho obyvateľstva a tiav) a o ich čistenie sa stará obec. Z obsahu všeobecných podmienok uvedených v katalógu je zrejmé, že izby v hoteli sú rôzne a až pokiaľ by žalobcovia hotel skutočne navštívili a bola by im pridelená nevhodná, nedostatočne uprataná, znečistená, či inak nevyhovujúca izba, dalo by sa uvažovať o nesplnení podmienok cestovnej kancelárie.

Aj z vykonaného dokazovania vyplynulo (výpoveď svedka Martina O.), že izby v hoteli boli i vyhovujúce, keď uviedol, že síce prvá jemu pridelená izba nebola v poriadku, ale po žiadosti o výmenu izby bol ubytovaný v izbe, ktorá bola už kvalitatívne lepšia, postačujúca. Ako vyplýva z obsahu všeobecných podmienok, jednotná klasifikácia hotelov podľa hviezdíčiek neexistuje, a preto aj hodnotenie cestovnej kancelárie v počte hviezdíčiek či slniečok a závery dovolenkára Kamila možno považovať len za ich subjektívne hodnotenie, pričom nie je jasné, s akými hotelmi tento hotel porovnávali (či s hotelmi rovnakej úrovne v Tunise alebo s hotelmi s rovnakým počtom hviezdíčiek v Európe, čo je zásadný rozdiel).

39. Ako podstatný treba uviesť fakt, že CK upozornila klientov na str. 348 katalógu (časť fotografie a popis kapacít), že popis jednotlivých ubytovacích zariadení, ich okolia a popis hotelových služieb zodpovedá skutočnostiam, známym ku dňu 30.11.2011. Povinnosťou žalobcov bolo preukázať, že žalovaný vedel o zmenených podmienkach v predmetnom ubytovacom zariadení a okolí (napr. špinavá pláž s naplavenými riasami, prítomnosť mačiek v hoteli), pokiaľ ide o kvalitu hotelových služieb, počet ležadíel, a pod. aj v čase, keď katalóg spracoval, teda, že by v katalógu uvádzal nepravdivé informácie, hoci o nedostatkoch v popise hotela a popise kvality poskytovaných služieb vedel, a rovnako, že zájazd žalobcom predával, a hoci o nedostatkoch vedel, žalobcov na ne neupozornil, a teda, že si nespĺnil riadne svoju povinnosť pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu klientov pravdivo a úplne informovať o predávanom produkte. Uvedené z vykonaného dokazovania nevyplývalo. Tvrdenia žalobcov, že cestovná kancelária už pri vyhotovení katalógu vedela, že predmetný hotel spadá do bežnej trojhviezdičkovej kategórie, a napriek tomu ho zaradila do vysokokvalitnej kategórie a prezentuje ho tak vo svojom katalógu, preukázané neboli.

40. Tvrdenia žalobcov uvádzané v odstúpení od zmluvy môžu preukazovať správy - články na internetovej stránke topky.sk či v denníku Plus jeden deň, výpovede svedkov F. A., ktorý sa zájazdu zúčastnil od 07.06.-18.06.2012, a ktorý uviedol, že pláž bola zanesená riasami, sťažoval sa na prítomnosť mačiek, nefunkčnú klimatizáciu, poškodené ležadlá a špinavých čašníkov a čiastočne aj Ing. X. T. (dovolenku absolvoval na prelome júla - augusta 2012), ktorý však uviedol, že obsluha, program a izby boli v poriadku, dve - tri mačky mu neprekážali, ale prejavil nespokojnosť s plážou zanesenou riasami. Svedkovia L. Q. a Martin O. (ktorí dovolenkovali v predmetnom rezorte od 07.06.-18.06.2012) potvrdili, že DVD záznam nezodpovedal podmienkami v čase ich pobytu a určite ho robili až po skončení ich turnusu, dojem z hotela nemali dobrý a F. O. potvrdil, že známi, ktorí absolvovali dovolenku v neskoršom termíne uvádzali, že kvalita služieb sa zlepšila. Tieto dôkazy v súhrne by teda mohli preukazovať pravdivosť tvrdení žalobcov. Nemožno však opomenúť fakt, že z vykonaného dokazovania tiež vyplynulo, že hotel, vrátane jeho okolia, bazénu a pláže i služieb tam poskytovaných podľa ostatných svedeckých výpovedí a vykonaných dôkazov zodpovedal popisu, ktorý uverejnil žalovaný vo svojom katalógu. Toto vyplynulo z obrazovo-zvukového záznamu na DVD nosiči, výpovedí svedkov A. B. (na zájazde od 18.06.-28.06.2012), Q. C. (na zájazde od 28.06.-09.07.2012), Z. P. (na zájazde od 19.07.-20.07.2012), z obsahu článkov z časopisu Cestovateľ z augusta 2012, konkrétne vyjadrenia účastníkov zájazdu do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa k pobytu v termíne 19.7.-30.7.2012 (ktorý mali žalobcovia v tomto termíne objednaný) a listu od Miroslavy F. (ktorá sa podľa zoznamu 143 klientov, ktorí si zakúpili zájazd do Tuniska, na ostrov Djerba, hotel Almapura/Alkantara Thalassa zúčastnila zájazdu v tejto destinácii v období 7.6.-18.6.2012). Aj svedok Gejza B. bol na XX % bol so službami spokojný a za dôvod nedostatkov v poskytnutých službách označil rekonštrukciu hotela, ktorá tam prebiehala v termíne jeho zájazdu 18.6. až 28.6.2012. Hoci teda v spore boli vykonané i také dôkazy, z ktorých vyplynulo, že služby v hoteli poskytované naozaj úplne nezodpovedali informáciám v katalógu, no zo žiadneho z nich jednoznačne a nepochybné nevyplývalo, že nedostatky, na ktoré sa žalobcovia odvolávali v odstúpení od zmluvy, existovali aj v čase odstúpenia žalobcov od zmluvy.

41. Súd nespochybňuje právo žalobcov na odstúpenie od zmluvy ešte pred nástupom na zakúpený zájazd (takéto oprávnenie klientov je dojednané aj v zmluvných vzťahoch v katalógu žalovaného - čl. IV a VII). Je však zrejmé, že v takomto prípade (keď klient od zmluvy o obstaraní zájazdu odstúpi ešte predtým, ako vôbec začal dojednané služby čerpať), má klient tvrdiaci, že od zmluvy odstúpil pre porušenie povinností cestovnej kancelárie a má tak právo na vrátenie celej uhradenej ceny zájazdu, ťažšie dôkazné bremeno preukázania svojich tvrdení. V každom prípade musí preukázať, že cestovná kancelária nespĺnila svoju povinnosť v katalógu, prípadne inou písomnou formou 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, v tomto prípade najmä o ubytovacom

zariadení, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch, rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu. Žalobcovia 1/ a 2/ sa pri svojom odstúpení od zmluvy spoliehali z hľadiska dôvodu odstúpenia na informácie zverejnené v médiách, bez toho, aby služby dojednané so žalovaným čerpali a sami posúdili ich súlad s informáciami, ktoré im pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu poskytol žalovaný. Vystavili sa tak riziku, že tieto informácie neboli pravdivé, prípadne, že uvádzané nedostatky boli odstránené a služby sú už poskytované v súlade so skutočnosťami uvádzanými žalovaným v katalógu. Z vykonaného dokazovania pritom vyplynulo, že dovolenkári, ktorí absolvovali dovolenku v turnuse od 19.07.-30.07.2012 (ktorý mali objednaný aj žalobcovia), prejavili spokojnosť s poskytovanými službami v hoteli, a rovnako aj z prehrateho DVD záznamu zachytávajúceho hotel, jeho areál a okolie hotela v dňoch 20.-21.7.2012 bola zistená spokojnosť hostí uvedeného rezortu bez akýchkoľvek výhrad voči hotelu a jeho službám. Preto podľa výsledkov vykonaného dokazovania nemožno nepochybne uzavrieť, že by žalobcom nebolo umožnené čerpať služby v takom rozsahu a v takej kvalite, v akej ich prezentoval žalovaný v katalógu zájazdov. V tejto súvislosti súd tiež poznamenáva, že podľa obsahu spisu SOI nebolo právoplatným rozhodnutím vydaným v správnom konaní konštatované porušenie ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s predajom zájazdov žalovaným do Hotela Alkantara Thalassa na Djerbe a ani nebola žalovanému v tejto súvislosti právoplatne uložená sankcia za správny delikt.

42. Vo vzťahu k argumentom žalobcov vznesených na poslednom pojednávaní, ktorí poukazovali na to, že slovenské cestovné kancelárie robia zo Slovákov druhotriednych turistov, keď im v porovnaní so zahraničnými cestovnými kanceláriami ponúkajú za drahé peniaze nízku kvalitu zájazdov, súd konštatuje, že tento argument je vo vzťahu k predmetu konania bez významu a nemá vplyv na posúdenie dôvod žalobcov pre odstúpenie od zmluvy. Treba tiež podotknúť, že žalobcovia mali možnosť využiť služby akejkoľvek i zahraničnej cestovnej kancelárie pôsobiacej na trhu, pokiaľ sú presvedčení, že využitím jej služieb by im boli poskytnuté iné služby, kvalitnejšie, alebo lacnejšie služby. Tento argument teda nie je spôsobilý privodiť žalobcom úspech v spore. Pokiaľ žalobcovia poukazovali na to, že v zahraničí je bežne súdmi odškodňovaná tzv. strata radosti z dovolenky, tak treba uviesť, že tento nárok nebol žalobcami uplatnený, a tak nebol predmetom konania. Navyše je tiež potrebné dodať, že posúdiť, či došlo k strate radosti z dovolenky, resp. to, ako veľmi mala tá - ktorá negatívna skutočnosť vplyv na stratu radosti z dovolenky, je možné v tých prípadoch, keď klienti cestovných kancelárií na zájazd nastúpia, avšak dovolenka nespĺni ich očakávania, pretože cestovná kancelária im neposkytla na dovolenke plnohodnotné služby, ktoré sa v zmluve zaviazala dodať. O taký prípad však v prejednávanej veci nejde, keďže žalobcovia služby nečerpali, dovolenku neabsolvovali, a teda intenzitu straty radosti z dovolenky v takomto prípade nemožno posudzovať.

43. Súd vzhľadom na vyššie uvedené závery vyhodnotil, že odstúpenie žalobcov od zmluvy o obstaraní zájazdu je potrebné hodnotiť ako odstúpenie bez udania dôvodu, a za daných okolností mal žalovaný právo v zmysle zmluvy na zaplatenie zmluvnej pokuty. Žaloba o zaplatenie zostatku zaplatenej ceny zájazdu (vo výške odpočítanej zmluvnej pokuty) spolu s úrokom z omeškania je preto nedôvodná, vrátane nároku na zaplatenie primeraného finančného zadosťučinenia a na zverejnenie rozhodnutia a súd ju preto zamietol.

44. Osobitne skúmal aj nárok na zaplatenie úroku z omeškania 9% ročne zo sumy 742,- eur za dobu od 8.2.2012 do 29.6.2012 (deň vrátenia sumy 742,- eur žalobcom), teda zo sumy kúpnej ceny, krátanej o zmluvnú pokutu. Odstúpením od zmluvy zmluva od začiatku zrušuje a nárok na úhradu plnenia zo zrušenej zmluvy podľa § 457 Občianskeho zákonníka titulom bezdôvodného obohatenia vzniká až po zrušení zmluvy. Žalovanému vznikla povinnosť vrátiť žalobcom 1/ a 2/ cenu zájazdu až po tom, čo od zmluvy žalobcovia účinne odstúpili, teda dňa 25.6.2012, pričom čas splnenia tejto povinnosti bol medzi účastníkmi zmluvy dojednaný ako bezodkladný. Keďže podľa tvrdení žalobcov došlo k odoslaniu sumy 742,- eur medzibankovým prevodom dňa 29.6.2012, súd uvedené hodnotí ako včasné splnenie povinnosti žalovaného. Preto aj v tejto časti žalobu zamietol.

45. O náhrade trov konania súd rozhodol podľa § 255 ods. 1 CSP, podľa ktorého súd prizná strane náhradu trov konania podľa pomeru jej úspechu vo veci. Nakoľko žalovaný bol v konaní úspešný v celom rozsahu, keďže súd jeho žalobu zamietol, žalovaný by mal voči žalobcom 1, 2 ako neúspešnej strane sporu nárok na náhradu trov konania v celom rozsahu. Žalovaný však na poslednom pojednávaní výslovne uviedol, že žiadnu náhradu trov konania nežiada priznať, a preto mu súd náhradu trov konania nepriznal.

46. Štát je v časti civilného procesu, v ktorej sa rozhoduje o nároku a výške jeho trov, tiež stranou konania a má nárok na náhradu trov konania, ktoré počas konania vyplatil z vlastných prostriedkov z dôvodu, že tieto neboli kryté preddavkami strán. V konaní vznikli trovy, ktoré súd platil z rozpočtových prostriedkov, a to titulom svedočného vo výške 1,79 eur, ktoré bolo priznané svedkyňi A. B. uznesením č.k. 15C/235/2012-213 zo dňa 05.09.2013.

47. Nárok na náhradu trov štátu s poukazom na cit. ust. § 255 ods. 1 CSP súd priznal proti plne neúspešným žalobcom 1/ a 2/, ktorí sú povinní nahradiť štátu jeho trovy v rozsahu svojho neúspechu, teda v rozsahu 100%. O výške trov štátu rozhodne súdny úradník samostatným uznesením podľa § 262 ods. 2 CSP.

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku možno podať odvolanie do 15 dní odo dňa jeho doručenia na Okresnom súde Trenčín.

V odvolaní sa popri všeobecných náležitostiach podania (t.j. ktorému súdu je určené, kto ho robí, ktorej veci sa týka, čo sa ním sleduje a podpis) uvedie, proti ktorému rozhodnutiu smeruje, v akom rozsahu sa napáda, z akých dôvodov sa rozhodnutie považuje za nesprávne (odvolacie dôvody) a čoho sa odvolateľ domáha (odvolací návrh).

Podľa ustanovenia § 365 ods. 1 CSP odvolanie možno odôvodniť len tým, že

- a) neboli splnené procesné podmienky,
- b) súd nesprávnym procesným postupom znemožnil strane, aby uskutočňovala jej patriace procesné práva v takej miere, že došlo k porušeniu práva na spravodlivý proces,
- c) rozhodoval vylúčený sudca alebo nesprávne obsadený súd,
- d) konanie má inú vadu, ktorá mohla mať za následok nesprávne rozhodnutie vo veci,
- e) súd prvej inštancie nevykonal navrhnuté dôkazy, potrebné na zistenie rozhodujúcich skutočností,
- f) súd prvej inštancie dospel na základe vykonaných dôkazov k nesprávnym skutkovým zisteniam,
- g) zistený skutkový stav neobstojí, pretože sú prípustné ďalšie prostriedky procesnej obrany alebo ďalšie prostriedky procesného útoku, ktoré neboli uplatnené, alebo
- h) rozhodnutie súdu prvej inštancie vychádza z nesprávneho právneho posúdenia veci.

Odvolanie proti rozhodnutiu vo veci samej možno odôvodniť aj tým, že právoplatné uznesenie súdu prvej inštancie, ktoré predchádzalo rozhodnutiu vo veci samej, má vadu uvedenú v odseku 1, ak táto vada mala vplyv na rozhodnutie vo veci samej.

Podľa ustanovenia § 366 CSP prostriedky procesného útoku alebo prostriedky procesnej obrany, ktoré neboli uplatnené v konaní pred súdom prvej inštancie, možno v odvolaní použiť len vtedy, ak

- a) sa týkajú procesných podmienok,
- b) sa týkajú vylúčenia sudcu alebo nesprávneho obsadenia súdu,
- c) má byť nimi preukázané, že v konaní došlo k vadám, ktoré mohli mať za následok nesprávne rozhodnutie vo veci alebo
- d) ich odvolateľ bez svojej viny nemohol uplatniť v konaní pred súdom prvej inštancie.

Ak povinný dobrovoľne nesplní, čo mu ukladá vykonateľné rozhodnutie, oprávnený môže podať návrh na vykonanie exekúcie podľa osobitného zákona (zákon č. 233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti v znení neskorších predpisov); ak ide o rozhodnutie o výchove maloletých detí, návrh na súdny výkon rozhodnutia.