

Súd: Okresný súd Bratislava II
Spisová značka: 15C/105/2015
Identifikačné číslo súdneho spisu: 1215205050
Dátum vydania rozhodnutia: 13. 02. 2020
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Petra Priečinská
ECLI: ECLI:SK:OSBA2:2020:1215205050.20

ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Okresný súd Bratislava II, v Bratislave, v konaní pred sudkyňou JUDr. Petrou Priečinskou, v právnej veci žalobcov: 1/ P. A. Z., nar. XX.XX.XXXX, bytom M. XX, F., 2/ G. Z., nar. XX.XX.XXXX, bytom M. XX, F., obaja zastúpení ŠKODLER & PARTNERS, s.r.o., AK, so sídlom Dobšinského 12, Bratislava, IČO: 47 238 232, proti žalovanému: SATUR TRAVEL a.s., so sídlom Miletičova 1, Bratislava, IČO: 35 787 201 zast. Advokátska kancelária Melničák a Semančíková, s.r.o., so sídlom Miletičova 1, Bratislava, IČO: 36 860 891, o zaplatenie 1500,- € s príslušenstvom, takto

rozhodol:

I. Žalovaný je p o v i n ý zaplatiť žalobcovi v 1/ rade sumu 500 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05% ročne zo sumy 500 € od 11.11.2014 do zaplatenia, to všetko v lehote troch dní od právoplatnosti tohto rozsudku.

II. Žalovaný je p o v i n ý zaplatiť žalobcovi v 2/ rade sumu 1000 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05% ročne zo sumy 1000 € od 11.11.2014 do zaplatenia, to všetko v lehote troch dní od právoplatnosti tohto rozsudku.

III. Súd p r i z n á v a žalobcom v 1/ a 2/ rade nárok na náhradu trov konania voči žalovanému v rozsahu 100 %, o ktorých výške rozhodne súd prvej inštancie po právoplatnosti rozhodnutia, ktorým sa konanie končí.

odôvodnenie:

1. Žalobca v 1/ rade sa žalobou zo dňa 24. 02. 2015, doručenou súdu dňa 27. 02. 2015, upravenou pred súdom na pojednávaní dňa 13.5.2015, domáhal proti žalovanému zaplatenia 1.500,- € s 5,05 % úrokom z omeškania ročne od 11.11.2014 do zaplatenia a náhrady trov konania titulom zľavy z ceny zájazdu 500,- € a titulom nemajetkovej ujmy za stratu radosti z dovolenky 1.000,- €.

2. Svoju žalobu odôvodnil tým, že uzatvoril so žalovaným prostredníctvom provízneho predajcu: Elena Csóková - ELA TRAVEL , mestská 6, Bratislava, IČO: 37141422, Zmluvu o obstaraní zájazdu č.XXXXXXX. Predmetom zmluvy boli obstaranie zájazdu pre štyri osoby - žalobcu v 1/ rade s manželkou a ich dvomi maloletými deťmi, G. Z. a A. Z., destinácia: Cyprus, oblasť: Bafra, ubytovanie: hotel Kaya Artemis Resort & Casino, doprava: letecky, typ izby: 1 + 2, strava: all inclusive, v termíne od 18.08. - 28.08.2014. Za obstaranie zájazdu zaplatil žalobca v 1/ rade sumu 3.068,60 €. Žalobcu v 1/ rade s rodinou po príchode na izbu, ktorá sa nachádzala nie v budove hotela, ale v záhradných vilkách, o čom nebol žalobca v 1/ rade nikdy informovaný, ovalil smrad z kanalizácie, pod oknom izby sa nahádzal kanál, ktorý šíril nesmierny zápach. Po námietkach a následnej hodne čakania bola žalobcovi v 1/ rade s rodinou pridelená náhradná izba - táto bola však špinavá, smrdel v nej zatuchnutý smrad, na obkladačkách bola pleseň. V izbe boli iba tri postele, hoci v zmysle zmluvy o obstaraní zájazdu v nej mala byť aj prístelka. Po sťažnosti bola prístelka (ruská rozkladacia posteľ) na izbu prinesená, chýbalo

jej jedno koliesko, nedalo sa na nej ani sedieť, ani spať, na viac by mohla spôsobiť aj zranenie; táto nebola napriek sťažnosti žalobcu v 1/ rade v ten deň nebol vymenená. Na druhý deň pred raňajkami žiadal žalobca v 1/ rade o výmenu izby, na ktorej nie sú rôzne zvieratá (slimáky), sú na nej štyri postele a nepáchne v nej. S delegátkou zájazdu - D. E. sa dohodol, že bude vykonaná výmena poobede. Výmena trvala 3,5 hodiny, čakali na zamestnanca, kým príde otvoriť izbu a odviezť kufre. Vo vymenenej izbe na okne sa nachádzali slimáky, plesň na obkladačkách, umývadlo pretekalo cez dosku (bolo potrebné prikladať uteráky). Pri večeri druhého dňa dcéru žalobcu v 1/ rade postihli zdravotné problémy, zvracala, lekár na hotelovej lekárskej pohotovosti už o 20,25 hod nebol napriek tomu, že tam mal byť do 21,00 hod. Na tretí deň manželka žalobcu zobrala deti k lekárovi, mali teplotu a v ten deň rodina nebola pri mori. Na piaty deň mala dcéra žalobcu zdravotné problémy, o 7,00 hod ráno lekár nebol v hoteli k dispozícii, tak žalobca v 1/ rade na radu recepčnej odviezol dcéru do súkromnej nemocnice, kde bola vyšetrená a bola jej diagnostikovaná vírusová črevná chrípka, do hotela sa vrátili večer. Žalobca v 1/ rade si tento zájazd s rodinou vybral preto, aby si deti užili animačný program, vodný svet, atrakcie, bol to ich prvý pobyt s deťmi pri mori. Chceli si oddýchnuť a vychutnať luxus a pohodlie v 5 hviezdikovom hoteli, skutočnosť, že budú bývať v záhradných chatkách im nebolo nikdy oznámené. Upratovanie izieb bolo nedostatočné, žalobca v 1/ rade musel upozorňovať na potrebu vynášania smetných košov, žalobca musel na viac s rodinou každý deň hodinu zabezpečovať hygienu ubytovania - odstraňovať najzávažnejšiu plesň z izby a chytať slimáky. Dňa 18.08.2014 si žalobca u delegáta žalovaného uplatnil právo na odstránenie chybné poskytnutej služby, o ktorej bol vyhotovený písomný záznam. Delegátka ponúkla žalobcovi ako kompenzáciu na výber: 1/ výlet zdarma pre celú rodinu, 2/ večera v hotelovej reštaurácii a la carte zdarma, 3/ prenájom plážového baldachýnu na jeden deň s konzumným 300 YTL zadarmo. Žalobca v 1/ rade ani jednu ponuku neprijal, nakoľko neboli adekvátne ani zaujímavé. Kompenzácia nemohla nahradiť žalovaným prezentované a žalobcom očakávané služby. Po návrate zo zájazdu žalobca v 1/ rade u žalovaného reklamoval nedodané služby a žiadal vrátenie sumy 2 276,- €. Žalovaný listom zo dňa 10.11.2014 odmietol vrátiť sumu 2 276,- € s tým, že žalobcovi v 1/ rade poskytol všetky služby, ktoré mal objednané a zaplatené. Žalovaný prezentuje hotel Kaya Artemis Resort & Casino ako 5 hviezdikový rezort, pričom uverejňuje iba fotografie hlavnej budovy - hotela a nezverejňuje fotografie záhradných viliek, ktorých úroveň nezodpovedá štandardu 5 hviezdikového ubytovania - uvedené potvrdzujú aj recenzie spotrebiteľov na internete. Uplatňovaná suma 1500 € pozostáva z a) primeraného zadosťučinenia v peniazoch z dôvodu nekalosúťažného konania žalovaného spočívajúce v nepravdivom, neúplnom, zavádzajúcom informovaní žalobcu v 1/ rade o ubytovacom zariadení, jeho kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch, b) z titulu rozdielu ceny medzi ponúkanými službami a poskytnutými službami, c) z titulu náhrady nemajetkovej ujmy za ušlú radosť z dovolenky. Radosť z dovolenky žalobcovi v 1/ rade narušalo opakované sťahovanie sa prvé dva dni, zabezpečovanie prístelky, kedy nebol s rodinou pri mori, ďalej ochorenie detí, ktoré bolo spôsobené zrejme v dôsledku jedla a nedostatočnej hygieny ubytovania, neustále zabezpečovanie základnej hygieny ubytovania, upozorňovanie personálu na zvýšenie kvality upratovania a vynášanie smetných košov.

3. Žalovaný písomným vyjadrením k žalobe zo dňa 02.04.2015, doručeným tunajšiemu súdu dňa 08.04.2015 navrhol žalobu zamietnuť ako nedôvodnú. Poukazuje na skutočnosť, že uplatnenú sumu voči žalovanému vo výške 1500 € riadne neodôvodnil, nešpecifikoval, ako k tejto sume dospel, v akom pomere sa do tejto sumy premietajú žalobcom v 1/ rade uplatnené primerané zadosťučinenie, rozdiel v cene ponúknutých a zabezpečených služieb a náhrada nemajetkovej ujmy za ušlú radosť z dovolenky, neuviedol skutočností, ktoré sú podkladom pre výpočet uplatňovanej sumy, na viac v reklamácii si u žalovaného uplatnil sumu 2 276,- €. Žalobca v 1/ rade nešpecifikoval konkrétne nedostatky a nimi súvisiace finančné nároky. K nekalosúťažnému konaniu žalovaného uviedol, že žalobca v 1/ rade nebol nepravdivo, zavádzajúco informovaný o hoteli Kaya Artemis Resort & Casino- pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu bol riadne písomne i ústne informovaný o jeho kategórii, stupni vybavenosti, hlavných charakteristických znakoch ubytovania. Žalobca v 1/ rade bol oboznámený, že hotel Kaya Artemis Resort & Casino je hotel úrovne 5 ?, v rámci ktorého sú izby rozdelené do hlavnej budovy a záhradných pavilónov, pričom ubytovanie v hlavnej budove je podmienené zaplatením osobitného doplatku, ktorý žalobca v 1/ rade neuhradil. Na viac ubytovanie vyžiadané žalobcom - dvojlôžkové ubytovanie s dvoma prístelkami bolo možné iba v záhradných vilkách, izby v hlavnej budove neposkytujú možnosť umiestnenia dvoch prísteliek. Žalovaný odmieta, že by bol rozdiel medzi ponúknutými a zabezpečenými službami žalovaného a že by hotel Kaya Artemis Resort & Casino nezodpovedal úrovni 5 ?. Žalovaný uviedol, že hotel Kaya Artemis Resort & Casino je podľa oficiálneho hodnotenia príslušných úradov krajiny destinácie oficiálne zaradený do kategórie 5 ? hotelov. A ak žalobca v 1/ rade preukazuje svoj

subjektívny názor internetovými diskusiami, tieto žalovaný vyvracia pozitívnymi recenziami hostí hotela z internetu. Tvrdenia žalobcu v 1/ rade ohľadne nedostatočnej hygieny v rezorte (upratovanie, služby) popiera a poukazuje na nedostatok dôkazov žalobcu aj v tomto smere. Priznáva však, že vzhľadom na určitý stupeň vlhkosti v destinácií sa mohli vyskytnúť a s tým spojené sprievodné javy, avšak tie nemožno považovať za prejav zanedbávania hygieny v hoteli. Taktiež odmieta tvrdenia, že maloleté deti žalobcu ochoreli na črevnú virózu v dôsledku nedostatkov hygieny hotela, ktoré tvrdenie žalobca v 1/ rade nepreukázal. Hotel Kaya Artemis Resort & Casino nevykazuje žiadne nedostatky, či už v súvislosti s hygienou izieb, stravovacích služieb, zodpovedá úrovni 5 ? hotelov, žalobca bol vopred riadne a pravdivo informovaný o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa ubytovania v tomto hoteli. Nakoľko žalobca v 1/ rade neodôvodnil a ani nepreukázal uplatnený nárok čo do dôvodu a výšky, žalovaný žiada žalobu v celom rozsahu zamietnuť.

4. Žalobca v 1/ rade písomným podaním zo dňa 06. 10. 2015, doručeným súdu dňa 08. 10. 2015, navrhol, aby do konania na strane žalobcu vstúpila ako ďalšia účastníčka konania G. Z., nar. XX. X. XXXX, bytom M. XX, F.. V predmetnom podaní zároveň G. Z. súhlasila so svojím vstupom do konania na strane žalobcu ako žalobkyňa v 2/ rade a navrhla, aby súd zaviazal žalovaného povinnosťou zaplatiť jej 1.000,- € s 5,05 % úrokom z omeškania ročne od 11.11.2014 do zaplatenia a náhradu trov konania titulom vrátenia časti kúpnej ceny zájazdu z dôvodu rozdielu ceny medzi ponúkanými službami poskytnutými službami v sume 500,- € a nemajetkovej ujmy za stratu radosti z dovolenky 500,- €.

5. Žalobca v 1/ rade súčasne predmetným podaním zo dňa 06.10.2015 (ktoré súd posúdil podľa obsahu v súlade s § 41 ods. 2 O.s.p.) zoberal žalobu späť v časti o zaplatenie 1.000,- € s 5,05 % úrokom z omeškania ročne od 11.11.2014 do zaplatenia a po tomto čiastočnom späťvzátí sa domáha proti žalovanému zaplatenia 500,- € s 5,05 % úrokom z omeškania ročne od 11.11.2014 do zaplatenia titulom nemajetkovej ujmy za ušľú radosť z dovolenky.

6. Súd v zmysle predmetného podania žalobcu v 1/ rade zo dňa 06. 10. 2015 uznesením zo dňa 21.12.2015 č.k. 15C/105/2015-126 vstup ďalšieho účastníka na strane žalobcu - G. Z. ako žalobkyne v 2/ rade pripustil a konanie v časti žaloby žalobcu o zaplatenie 1000,- € s 5,05 % úrokom z omeškania ročne od 11.11.2014 do zaplatenia zastavil. Uznesenie nadobudlo právoplatnosť dňa 21.01.2016. Zároveň, v zmysle predmetného podania žalobcu v 1/ rade zo dňa 06. 10. 2015, uznesením vyhláseným na pojednávaní dňa 14.03.2017 pripustil zmenu petitu žaloby v navrhnutom znení: „Žalovaný je povinný zaplatiť žalobcovi v 1. rade sumu 500 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05% od 11.11.2014 do zaplatenia, do 3 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia. Žalovaný je povinný zaplatiť žalobcovi v 2. rade sumu 1000 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05% od 11.11.2014 do zaplatenia, do 3 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia.“

7. Žalovaný žiadal žalobu v celom rozsahu zamietnuť, z dôvodu nepreukázania tvrdených skutočností v žalobe, žalobcovia nepreukázali znížený štandard ubytovania, nepreukázali nedostatočné upratovanie a s tým súvisiacu hygienu vrátane hygieny stravovania, nepreukázali ochorenie dieťaťa a jeho príčinnú súvislosť s pochybením ubytovacieho zariadenia, naopak, žalovaný preukázal dohodnutú kategorizáciu ubytovacieho zariadenia, riadne upratovanie a dostatočné a vyhovujúce hygienické podmienky vrátane stravy, zvlášť vhodnosť zariadenia pre deti a samotný žalobca v 1 / rade potvrdil, že vedel, že bude ubytovaný v záhradnej vilke.

8. Tunajší súd rozsudkom zo dňa 29.03.2018, č.k. 15C/105/2015-233, v znení opravného uznesenia č.k. 15C/105/2015-269 zo dňa 23.04.2018, uložil žalovanému povinnosť zaplatiť žalobcovi v 1/ rade sumu vo výške 250 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05 % od 19.03.2015 do zaplatenia, zaplatiť žalobcovi v 2/ rade sumu vo výške 250 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05 % od 19.03.2015 do zaplatenia a vo zvyšnej časti súd žalobu zamietol.

9. Proti tomuto rozsudku podali v zákonnej lehote odvolanie žalobcovia v 1/ a 2/ rade a aj žalovaný a žiadali rozsudok zrušiť a vrátiť vec súdu prvého stupňa na ďalšie konanie.

10. Krajský súd v Bratislave uznesením č. k. 5Co/167/2018-314 zo dňa 31.12.2018 napadnutý rozsudok súdu prvej inštancie zrušil a vec mu vrátil na ďalšie konanie keď dospel k záveru, že toto rozhodnutie nie je dostatočne odôvodnené v časti nároku žalobcov na zľavu z ceny zájazdu. Vyjadril svoj právny názor, že nedostatky v ubytovaní uvádzané žalobcami - t.j. zápach, nečistoty, plesne, výskyt slimákov

v záhradných vilkách a podobne, ktoré sú súdu známe z obsahu spisu (t.j. fotografie plesní a slimákov, spísaný záznam o reklamácií), sú dôvodom na zľavu z ceny zájazdu a súčasne vyslovil, že je preto potrebné, aby sa súd prvej inštancie zaoberal výpočtom tejto zľavy. V súvislosti s nárokom žalobcov z titulu nekalosúťažného konania uviedol, že o tomto nároku síce nebolo potrebné rozhodnúť, avšak napriek tomu je v tejto časti rozhodnutie súdu prvej inštancie správne. Za správne považuje odvolací súd aj rozhodnutie súdu v časti nároku na náhradu za stratu radosti z dovolenky.

11. Podľa § 391 Civilného sporového poriadku (ďalej len „CSP“) ak bolo rozhodnutie zrušené a ak bola vec vrátená na ďalšie konanie a nové rozhodnutie, súd prvej inštancie je viazaný právnym názorom odvolacieho súdu. Ustanovenie zákona o tom, že súd prvej inštancie po zrušení jeho rozhodnutia a vrátení veci na ďalšie konanie je viazaný právnym názorom odvolacieho súdu (§ 391 CSP) je zárukou zákonnosti ďalšieho priebehu konania, ako i vykonaním ústavného princípu práva na súdnu ochranu a spravodlivý proces, ktorého je integrálnou súčasťou.

12. Okresný súd Bratislava II ako súd prvej inštancie, viazaný v zmysle § 391 CSP právnym názorom odvolacieho súdu, preto postupoval v zmysle pokynov odvolacieho súdu, ktorý ustálil, že nedostatky uvádzané žalobcami - t.j. zápach, nečistoty, plesne, výskyt slimákov v záhradných vilkách a podobne, známe súdu známe z obsahu spisu, sú dôvodom na zľavu z ceny zájazdu a je úlohou súdu prvej inštancie, aby sa zaoberal výpočtom tejto zľavy. V časti rozhodnutie súdu o nároku na náhradu za stratu radosti z dovolenky označil rozhodnutie súdu prvej inštancie za správne a v súvislosti s rozhodnutím o nároku žalobcov z titulu nekalosúťažného konania uviedol, že o tomto nároku nie je potrebné rozhodovať, avšak aj v tejto časti bolo rozhodnutie súdu prvej inštancie správne.

13. Súd opätovne vykonal vo veci dokazovanie oboznámením sa s výsluchom žalobcov v 1/ a 2/ rade (ďalej len „žalobcovia“), výsluchom svedka G. L., výsluchom svedka dožiadaným Okresným súdom Trenčín Z. D. E., oboznámením s listinnými dôkazmi založenými v spise a to výpisom z obchodného registra žalovaného, Zmluvou o obstaraní zájazdu č. XXXXXXX z 09.6.2014, fotodokumentáciou, záznamom z 18.8.2014, reklamáciou zájazdu rezervačné č. XXXXXXX, vyjadrením k reklamáci z 10.11.2014 s fotodokumentáciou a celkovými hodnoteniami, založených v súdnom spise na č.l. 7 až 34, fotokópiou katalógu Leto 2014 (strana 254 a 255), Cenníkom Leto 2014, Zmluvnými podmienkami CK SATUR TRAVEL a.s. bez uvedenia dátumu ich vydania (založených v súdnom spise na č.l. 48 až 56), potvrdením o kategorizácii hotela Kaya Artemis Resort & Casino v tureckom jazyku s prekladom do slovenského jazyka a výstupom z elektronickej evidencie hotelových zariadení (ktorá je vedená pre Severný Cyprus, kde pod položkou 47 je predmetné ubytovacie zariadenie a špecifikácia jeho kategorizácii hviezdčkami), potvrdením o platbe za zájazd v sume 1.528,60 € a v sume 1.540,- € z peňažného účtu žalobcu v 1/ rade (a potvrdením o vedení tohto účtu), ako i oboznámením s ostatnými súdu predloženými listinami tvoriacimi obsah spisu a zistil nasledovný skutkový stav veci.

14. Žalobca v 1/ rade vo svojej výpovedi uviedol, že si zájazd obstaral na základe doporučení a hlavne informácií v katalógu CK SATUR TRAVEL, a.s., ktorý bol dostupný na internete. Pozná pani G. L. a vedel, že je predajcom zájazdov pre CK SATUR TRAVEL, a.s. Telefonicky s ňou riešil výber dovolenky asi 2 týždne pred uzavretím zmluvy. Na základe konzultácie s menovanou si s manželkou vybrali zájazd na Cyprus, konkrétne do hotela KAYA Artemis. Predajkyňa zájazdu mu povedala tie isté informácie, ktoré boli v katalógu s tým, že osobnú skúsenosť s týmto hotelom nemá. Potvrdil, že pracoval s katalógom, ktorého fotokópiu str. 254 a 255 aj s cenníkom pripojil žalovaný k vyjadreniu k žalobe. Uzavretie zmluvy prebehlo e-mailovou komunikáciou, zmluva o obstaraní zájazdu mu bola zaslaná e-mailom, nemá k dispozícii túto zmluvu podpísanú predajcom. Údaje, ktoré sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu sú na základe mailovej komunikácie medzi ním a províznym predajcom. Akceptáciu tejto zmluvy o obstaraní zájazdu a zmluvných podmienok, ktoré dostal e-mailom, realizoval úhradou ceny zájazdu prevodom na peňažný účet, ktorý je uvedený v hlavičke zmluvy. O dva týždne na to ako zaplatili s manželkou zájazd, cestovali. Nechali sa dopraviť až do hotela KAYA Artemis. Boli ubytovaní v záhradných vilkách s tým, že im bola odovzdaná izba so samostatným WC, kuchynku nemala. V záhradných vilkách boli dve poschodia, na každom poschodí odhaduje že bolo asi 30 izieb, teda nešlo o ubytovanie pre jednu rodinu vo vile. Po vstupe do izby bolo cítiť smrad z kanalizácie, zisťoval odkiaľ ide. Veľmi rýchlo našiel zdroj zápachu, ktorý sa nachádzal priamo pod oknom izby. Išlo o obyčajnú žumpu, do ktorej stekali splašky zo záhradnej vilky, v ktorej dostali ubytovanie. Celá koncepcia kanalizácie bola riešená tak, že pod každou druhou izbou bola takáto žumpa. Izbu, ktorú im prideliť, bola na 1. posch. Vilky boli jednoposchodové. Keď žiadali výmenu izby, bolo im povedané delegátkou po konzultácii s recepciou, že si majú vybrať

inú izbu. Vybrali si izbu v tej istej vilke na prízemí orientovanú na opačnú stranu. Čakali na recepcii na prenesenie ich batožiny z prvej izby do druhej izby asi 2 hodiny. Druhú izbu si pozrel, nebol v nej smrad z kanalizácie, bol tam ale zatuchnutý smrad z plesní. Bolo im povedané, že majú otvoriť okná a pustiť klimatizáciu. Po návrate do izby po 2 hodinách, keď im premiestnili batožinu, ten zápach z plesne a zatuchliny nezmizol a navyše pribudol zápach z pustenej klimatizácie a opäť bolo cítiť zvonku zápach kanalizácie. Odletali na tento zájazd pred polnocou, deti boli unavené, tak nemali dosť síl čakať na ďalšiu izbu. Delegátka bola informovaná jeho manželkou o nevyhovujúcich podmienkach ubytovania v ďalšej izbe. V druhej izbe strávili noc, boli v nej 2 postele - dvojposteľ a jedna prístelka. Podľa zmluvy o obstaraní zájazdu mali byť v izbe 2 prístelky. Druhá prístelka bola rozkladacia posteľ, ktorá nebola použiteľná, pretože mala zlomené jedno koliesko. Pri telefonicknej komunikácii s províznym predajcom pred uzavretím zmluvy mu bolo povedané, že prístelky budú jedna štandardná v podobe pohovky a druhá prenosná. Chceli ísť aj z druhej izby preč, na druhý deň doobeda ich požiadavka na výmenu izby nebola riešená, poobede okolo 15,00 h. sa nasťahovali do tretej izby vo vilke na inom konci rezortu, ktorú si vybrali z viacerých dostupných možností - izieb, ako najmenšie zlo. Tá izba bola orientovaná oknom mimo areál, bolo tam za plotom asi 10m rumovisko - stavenisko, ale jej výhodou bolo to, že sa dala vetrať nie z priestoru areálu. Rovnako táto izba bola špinavá, vyskytovali sa tam plesne, klímu nezapínali, pretože po jej zapnutí bol v izbe pach. Vzhľadom na to, že je žalobca v 1/ rade alergik, sa mu po zapnutí klimatizácie ťažko dýchalo. Táto izba mala dvoj posteľ, rovnakú prístelku v podobe pohovky a prenosnú rozkladaciu posteľ, ktorá už bola funkčná. Žalobca v 1/ rade zabezpečil, aby v kúpeľni nestekala z umývadla voda na zem, aby predišiel k pošmyknutiu na mokrej podlahe. Potom prišli zdravotné problémy ich detí, ktoré museli riešiť prioritne, preto už nemali síl riešiť aj toto nevyhovujúce ubytovanie. Hneď druhý deň po obede po príchode do rezortu deti obidve mali horúčky, dcérka aj zvracala, neprijímala tekutiny. Deti sa okúpali hneď prvý deň po príchode v bazéne a rovnako aj druhý deň ráno. Lekár v hoteli, pokiaľ bol dostupný, ako aj lekár, ktorý deti ošetril, s dcérou to bolo aj v nemocnici, videli príčinu v nejakej infekcii z bazéna. V lekárskejších správach to uvedené nie je. Keďže sa potom už deti nekúpali v bazéne a zdravotný stav sa im zlepšil, sa žalobca v 1/ rade domnieva, že lekári mali pravdu. Podľa žalobcu v 1/ rade si hotel priznal nedostatky, ktoré vznikli pri ubytovaní, čo vyplýva zo záznamu zo dňa 18.8.2014 k jeho reklamácií na ubytovacie služby, keď im bola delegátkou ponúknutá kompenzácia (ktorá bola delegátke navrhnutá hotelom - tak im to povedala delegátka). Nemal záujem o žiadnu z ponúknutých kompenzácií uvedených v zázname. Takáto kompenzácia nebola vhodná pre ich deti a nebola ani realizovateľná z ich strany. Rozhodol sa, že bude tento zájazd reklamovať, čo aj urobil a žalovaný sa k reklamácií vyjadril listom z 10.11.2014. Pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu si bol žalobca v 1/ rade vedomý, že budeme ubytovaní v záhradných pavilónoch, nie v hoteli. Úroveň ubytovania v záhradných pavilónoch bolo na úrovni internátneho ubytovania a určite nezodpovedali kvalitatívne ubytovaniu s hodnotením päť hviezdčiek. Žalobca v 1/ rade namieta v rámci tohto zájazdu ubytovanie a jeho kvalitu, ktorá nezodpovedá ubytovaniu deklarovanému v katalógu CK SATUR TRAVEL a.s. Pokiaľ mal možnosť vidieť izby, ktoré mu boli ponúknuté na ubytovanie, videl nefunkčné rozbité elektrické zásuvky, čo znemožňovalo používať elektrospotrebiče, napr. chladničku, televízor, neudržiavaná klíma, plesne, čo sa vyskytovalo v každej izbe, takže fakticky si nemali z čoho vybrať, preto uviedol, že vybrali najmenšie zlo. Mal informáciu od inej delegátky, že sa preto 2-3 dni v izbách neupratovalo, lebo upratovačky nedostali zaplatené, preto nebolo upratané. Keď hľadali lekára, nebol napriek ordinačným hodinám v ich čase dostupný. K sume 500,- € zľavy z ceny zájazdu ako rozdielu ceny medzi ponúknutými službami a poskytnutými službami dospel po konzultácii s jeho právnym zástupcom. Pôvodne v reklamácií žiadal refundáciu za nedodané služby v sume 2.276,- €. V tejto sume sú nedodané služby v kvalite, za ktorú zaplatil. Boli to ceny uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu po odpočítaní servisných poplatkov, palivového poplatku a KCP zóna A - poistenie. Pri špecifikovaní sumy, ktorá je predmetom tohto sporu, vychádzal z celkovej ceny zájazdu. Nemajetkovú ujmu za stratu radosti z dovolenky v sume 1.000,- € si uplatňuje za seba a aj za všetkých účastníkov zájazdu, to znamená za manželku a ich dve maloleté deti. K žalovanej sume 1.000,- € (z titulu nemajetkovej ujmy za stratu radosti z dovolenky) dospel po konzultácii s jeho právnym zástupcom. Pohľadávka žalobcu v 1/ rade uplatnená žalobou v sume 500,- € ako požadovaná zľava z ceny zájazdu by mala predstavovať rozdiel úrovni ubytovania, proklamovaného v päťhviezdičkovom hoteli a medzi úrovňou ubytovania, ktorá bola poskytnutá podľa názoru žalobcu v 1/ rade na úrovni trojhviezdičkového hotela. Nie je možné zistiť, koľko stojí ubytovanie v trojhviezdičkovom hoteli, pretože v uvedenom mieste sa takéto hotely nenachádzajú.

15. Žalobkyňa v 2/ rade vo svojej výpovedi uviedla, že si s rodinou vybrali tento rezort, aby sa deti mohli „vyjašiť“, aby sa kúpali, užívali si tobogany, prvýkrát išli k moru....už po výstupe z autobusu ich ovalil smrad z kanalizácie, smrad pretrvával aj v izbe a kanalizácia sa nachádzala priamo pod ich

oknom. Čo sa týka žalovanej sumy 500 € z dôvodu rozdielu ceny medzi ponúkanými službami a týmto reálne poskytnutými, tento nárok odôvodňuje tak, že manžel (žalobca v 1/ rade) vypočítal, že len 4 dni trávili sťahovaním a trávením času u lekára, resp. zháňaním lekára. Do rezortu sa tešili, toto nebol 5-hviezdičkový hotel, bolo to horšie ako internát, plesnivé steny, slimáky na oknách, zatekajúce umývadlo, neupratané izby. Lekár nebol k dispozícii, hotel nemal lekárničku, 3 dni trávili vracaním, nemohli sa ísť ani okúpať. Lekár im neodporúčal ísť do bazéna, moslimky sa tam kúpali v habitoch. Zaplatili dosť veľa na to, aby nešli do internátu ale do 5-hviezdičkového hotela, CK ich neupozornila na chyby, ktoré tam vznikli. Keď kupovali zájazd, bolo im povedané, že budú bývať v rezorte. Nebolo povedané, či pôjdu do bungalovov alebo do hotela, bolo povedané iba do rezortu.

16. Právny zástupca žalobcov v 1/ a 2/ rade na pojednávaní uviedol, že žalobca v 1/ rade so žalovaným uzatvoril prostredníctvom provízneho predajcu zmluvu o obstaraní zájazdu. Žalovaný už pri uzatváraní zmluvy prostredníctvom provízneho predajcu žalobcu v 1/ rade neinformoval o všetkých podstatných skutočnostiach týkajúcich sa zájazdu, najmä charaktere a kvality ubytovania. Pokiaľ žalovaný vo vyjadrení tvrdí, že táto informácia bola žalobcovi v 1/ rade poskytnutá komplexne, to nie je pravda, nakoľko žalobca v 1/ rade nebol informovaný o tom, že vo vilkách, v ktorých bol ubytovaný so svojou rodinou, sú trvalé problémy s plesňou, zatuchnutým vzduchom, s výskytom slimákov, celkovo s problematickou hygienou. Skutočnosť, že žalovaný vedel o plesniach a zatuchnutom vzduchu, preukazuje vyjadrenie žalovaného k reklamácií žalobcu v 1/ rade. V prípade, ak by takáto informácia bola poskytnutá žalobcovi v 1/ rade, ten by aj vzhľadom na skutočnosť, že sa zájazdu zúčastnil aj s 2 deťmi, takúto zmluvu určite neuzatvoril. Problémy s ubytovaním vo vilkách preukazujú aj vyjadrenia ďalších klientov, ktoré predložili v žalobe. Žalovaný sa snažil vyvrátiť tieto tvrdenia vyjadreniami pozitívnych klientov, avšak u týchto nevyplýva, či dotčení klienti boli ubytovaní v záhradných vilkách alebo v hoteli, ktorý je súčasťou komplexu. V žalobe poukázali, že sumu vo výške 1.500,- €, ktorú si žalobca v 1/ rade uplatňuje, pozostáva z viacerých pochybení žalovaného. Primárne pochybenie je že bola podaná neúplná informácia o ubytovacom zariadení, druhé je rozdiel ceny medzi ponúkanými službami, najmä ubytovaním a skutočne poskytnutými službami. V zmysle konštantnej judikatúry, na ktorú poukazuje v žalobe, taktiež rozhodnutie NS ČR sp. zn. 33Cdo 3661/2013, podľa ktorej v prípade porušenia povinnosti žalovaného je klient oprávnený domáhať sa plnenia z titulu nemajetkovej ujmy za ušlú radosť z dovolenky. Úmyslom žalobcu v 1/ rade nebolo nikdy rozdeľovať žalovanú sumu na nejaké parciálne čiastky, úmyslom bolo poukázať, že je tu viacero titulov, porušení viacerých práv. predpisov - Obč. zákonník § 741i, § 8 zákona č. 281/2001 Z. z., § 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa. O kvalite ubytovania vypovedá aj to, že počas zimného obdobia v roku 2014/2015 bola vykonaná rekonštrukcia hotelového komplexu. Čo sa týka aktívnej legitímácie žalobcu v 1/ rade v tom to spore, poukazuje na § 145 Obč. zákonníka, v zmysle ktorého z právnych úkonov týkajúcich sa spoločných vecí sú oprávnení manželia spoločne a nerozdielne. Má za to, že z pohľadu tohto konania je irelevantné, či zmluvu uzatváral žalobca v 1/ rade alebo jeho manželka. Žalobca v 1/ rade netrvá na doplnení žaloby z 25.3.2015. Žalovaná suma 1.500,- € je požadovaná zľava z ceny zájazdu v sume 500,- € vyplývajúca z porušenia záväzkov z uzavretej zmluvy, pričom v tejto zľave sa odzrkadľuje neposkytnutie služieb, ktoré boli objednané a nemajetková ujma za stratu radosti z dovolenky v sume 1.000,- €.

17. Právny zástupca žalovaného na pojednávaní uviedol, že žaloba je neurčitá a nejasná, nie je zrejmé, na základe akého právneho titulu sa uplatňuje aký peňažný nárok. Zároveň skutkovým spôsobom nie je ozrejmená výška špecifikovaného nároku, a konkrétne skutkové okolnosti, od ktorých sa konkrétna výška peňažného nároku odvodzuje. V zmysle špecifikovaných právnych nárokov ako je napr. rozdiel ceny, primerané zadosťučinenie a náhrada nemajetkovej ujmy, potom výška s nimi a na ich základe neuplatnených peňažných nárokov nemôže byť určovaná súdom, ale musí byť presne určená, špecifikovaná a vydokladovaná sporovou stranou. Uvedené v podanej žalobe v úplnosti absentuje, a súčasne znemožňuje žalovanému viesť konkrétnu argumentáciu ku konkrétnym skutočnostiam, práv. titulom a súvisiacim peňažným nárokom. Uplatnený peňažný nárok presahuje cenu zájazdu spojenú s osobu žalobcu v 1/ rade, čo tiež dokumentuje neakceptovateľnosť uplatneného peňažného nároku. Je názoru, že predmetom konania je nárok vyplývajúci zo zľavy z ceny zájazdu a nemajetková ujma daná ušlou radosťou z dovolenky. Žalobca v 1/ rade nešpecifikoval výšku zľavy z ceny zájazdu, keď sa jedná o právny inštitút, ktorý slovenský právny poriadok nepozná. Žalobca v 1/ rade nešpecifikoval ani jednu skutočnosť významnú a určujúcu pre výšku uplatnenej nemajetkovej ujmy v sume 1.000,- €.

18. Svedkyňa G. L. v rámci svojej svedeckej výpovede uviedla, že od roku 2004 pracuje ako samostatná fyzická osoba - provízny predajca zájazdov pre cestovné kancelárie ako tour operátorov. Telefonicky ju

niekedy v júni 2014 kontaktovala G. Z. a poprosila ju, či by im nepomohla nájsť dovolenku. Mali určený presný termín dovolenky od 18.8.2014 do 28.8.2014. Ďalšou požiadavkou, ktorú povedala pani Z. bola, že by to mal byť rodinný hotel aj so službami pre rodiny s deťmi, pretože sa jednalo o maloleté deti. Po prieskume svedkyňa zistila, že v tomto termíne s odletom z BA vedela ponúknuť jediný zájazd z BA a to Severný Cyprus. Pani G. Z. vylúčila Egypt a Tunisko, preferovali Turecko, Severný Cyprus a Cyprus ako taký. V tomto termíne Severný Cyprus lietal len CK Satur a mali v ponuke 2 hotely, jedným z nich bol Kaya Artemis a druhý Noah Arch. Keď uvedené zistila, oznámila to pani Z., bola medzi nimi aj e-mailová komunikácia. Nakoľko Noah Arch bol drahší, Kaya Artemis spĺňal ich cenové kritériá, podotýka, že obidva hotely boli kategorizované ako päťhviezdičkové, čiže si vybrala na základe ceny aj na základe recenzií, pozerala si obrázky, povedala, že sa jej hotel páči. Ešte mala pár otázok ohľadom vybavenia hotela, či sú turecké kúpele v cene, či je pripojenie na internet a cez akú CK sa cestuje. Na tieto otázky dostala od svedkyne písomnú odpoveď, povedala pani Z., že zájazd je cez CK Satur. Keďže vybavovali zájazd telefonicky a e-mailami, tak jej svedkyňa dala informácie na webovú stránku CK Satur, kde si môže preštudovať všetky informácie o hoteli, ktorý CK Satur poskytuje, resp. uvádza. Okrem toho jej povedala, že hotel ona osobne nepozná. Kontaktovala sa v CK Satur s Z. E., aké majú skúsenosti s uvedeným hotelom, či sú klienti spokojní. Táto jej povedala, že má veľmi spokojných klientov a hotel je určený pre rodiny s deťmi. Rezort Kaya Artemis pozostával podľa katalógu CK Satur z hlavnej budovy a viliek. Možnosti ubytovania boli jasne uvedené v katalógu CK Satur, a to v hlavnej budove dvojlôžková izba s jednou prístelkou a vo vilkách dvojlôžková izba s dvomi prístelkami. Žalobca si zakúpil zájazd v hoteli Kaya Artemis - izbu pre dvoch dospelých a dve deti na prístelke. Takto sa kalkulovala cena. Či mohol byť žalobca s rodinou na základe objednaného a zaplateného zájazdu - izba pre dvoch dospelých a dve prístelky ubytovaný v hlavnej budove hotela, to môže uviesť len CK Satur. CK Satur v katalógu neuvádza rozdiel v kvalite ubytovania v hlavnej budove a vo vilkách - pavilónoch, pretože celý komplex je zaradený do kategórie päťhviezdičkového hotela. To bolo pre ňu ako predajcu podstatné pri predaji uvedeného zájazdu. Hotel je v katalógu CK Satur uvedený ako Kaya Artemis 5 hviezdíček, ktorý pozostáva na základe popisu z pavilónov a hlavnej budovy. To je celé ako päťhviezdičkový hotel Kaya Artemis. Nemala vedomosť ani z CK Satur a ani z popisu z katalógu CK Satur z roku 2014, že by ubytovanie nespĺňovalo päť hviezdíček v hoteli Kaya Artemis. Na základe údajov, ktoré jej poslala pani Z., keď potvrdila, že o tento zájazd majú záujem, vyhotovila Zmluvu o obstaraní zájazdu z 09.6.2014, ktorú v ten deň poslala na mail žalobcu. Poprosila pani Z., resp. žalobcu, aby prekontrolovali údaje v zmluve a dostala naspäť odpoveď, že zmluva je v poriadku, so zakúpením zájazdu súhlasia a uhrádzajú ju. Zmluva o obstaraní zájazdu bola uzavretá so žalobcom na formulári, ktorý má k dispozícii od CK Satur, z ktorej je zrejmé, že táto neobsahuje údaj o objednávateľovi zájazdu, obsahuje iba údaj „meno a priezvisko“. V tomto prípade CK Satur nemá zmluvu o obstaraní zájazdu, ktorá by bola podpísaná klientmi, ale má ju podpísanú ňou ako províznym predajcom, datovanú 09.6.2014, na základe mailu z 09.6.2014 od pani Z., ktorá zmluvu záväzne potvrdila a potvrdila aj úhradu zájazdu, čo sa aj stalo. Svedkyňa je provízny predajca, v hoteli Kaya Artemis nebola, tento osobne nepozná, sťažnosti a reklamácie klientov na mieste, ktorým zájazd sprostredkuje, je v kompetencii cestovnej kancelárie SATUR. Keď sa informovala v CK Satur na úroveň hotela, kvalitu a referencie, neinformovala sa samostatne na hlavnú budovu a pavilóny. Pri ponuke zájazdu, ktorý je predmetom tohto súdneho sporu, pripravovala zmluvu pani Z. na základe kalkulácie ceny, ktorú online uvádza CK Satur na web stránke. Chcela som nakalkulovať aj izbu s výhľadom na more, taká možnosť nebola, preto to dala ako nezáväznú požiadavku do poznámky v zmluve. Svedkyňa cenník CK Satur v listinnej podobe nemala, katalóg CK Satur v listinnej podobe mala. Nepamätá si, či bol súčasťou katalógu aj cenník CK Satur. V katalógu CK Satur pre rok 2014 je jasne uvedené, kde je rodina a s akým počtom detí ubytovaná. V tomto katalógu sa uvádza, že v hlavnej budove sa môže ubytovať rodina - dvaja dospelí a jedno dieťa na prístelok a v pavilónoch dvaja dospelí a dve deti na prístelkách. Ani kolegyňa v CK Satur ju neinformovala, že dvaja dospelí a dve deti môžu byť ubytovaní v hlavnej budove za príplatok. Pani Z. ani žalobca v 1/ rade pri objednávaní zájazdu (potom, ako boli oboznámení so všetkými podmienkami na základe katalógu CK Satur a informácií od zamestnankyne CK Satur ktoré im sprostredkovala) nevzniesli požiadavku na ubytovanie v hlavnej budove.

19. Svedkyňa Z.. D. E. v rámci svojej svedeckej výpovede pred dožiadaným Okresným súdom Trenčín uviedla, že v auguste 2014 pracovala na severnom Cypre, oblasť Bafra a už si nespomína na výhrady žalobcov k ubytovaniu v hoteli Kaya Artemis Resort & Casino, nakoľko je to dávno a každý týždeň tam prišlo 200 ľudí a to je veľa. Celkovo však v tomto hoteli klienti menili izby málo krát, všetky vyzerali rovnako. Iba kto mal malé deti a nechcel byť pri diskotéke, alebo mali výhľad na inú stranu, celkovo však tam boli klienti spokojní. Rezort je veľmi obľúbený rodinami s deťmi, je bezproblémový. Má veľmi dobrú dispozíciu pre rodiny s deťmi, majú tam svoje súkromie. Výhrady žalobcov k ubytovaniu neboli podľa

jej názoru celkovo oprávnené, maximálne kvôli diskotéke - kvôli deťom , naozaj iba minimálne. Aj ona bývala v takej izbe , bola tam celé leto a nebol problém. K úrovni ubytovania v záhradných vilkách uviedla, že ich úroveň bola dobrá, vyhovujúca, ona v nich žila celé leto, ak by tam nebolo niečo v poriadku, ona by si to pamätala. Predpokladá, že klientom sa upratovalo každý deň, to bolo v poriadku, ona si upratovala sama z dôvodu zachovania súkromia. Nechce porovnávať ubytovanie v hlavnej budove a v záhradných vilkách, vie že tam v roku 2015 niečo menili a v hlavnej budove im ukazovali tie top - nadštandardné izby. Úroveň ubytovania v záhradných vilkách by ohodnotila úrovňou 4 alebo 5 hviezdíčiek, personál rezortu v nich upratoval každý deň, hygiena bola úplne v poriadku, dokonca aj uteráky menili častejšie, ak bol záujem zo strany klientov, úroveň upratovania bola dobrá. Zdravotná starostlivosť bola zabezpečovaná tak, že pri bazéne mal ordináciu lekár a keď tam nebol, bol na telefóne. Ak jeho vedomosti nestačili, alebo povedal, že pacient by mal ísť do nemocnice, tak sa išlo do mesta taxíkom do nemocnice. Lekár bol v rezorte 24 hodín denne. Ak bol pri pacientovi, ak tam nebol, alebo keď išiel spať, ale aj vtedy bol na telefóne, býval tiež v rezorte. Svedkyňa nevedela uviesť, či boli dodržiavané ordinačné hodiny vždy dodržiavané. Ďalšiu sezónu už ako delegátka v tomto rezorte nepôsobila, nemá vedomosť ako sa zmenilo ďalšiu sezónu ubytovanie v záhradných vilkách. Záverom uviedla, že hotelový rezort Kaya Artemis Resort & Casino je veľmi vhodný pre rodiny s deťmi, ona sama (t.j. svedkyňa E.) má teraz dieťa a rozhoduje sa, že pôjde práve do tohto rezortu. Aj svojim známym ho odporúčala - už od roku 2007 alebo 2008, keď sa zúčastnila jeho otvorenia a odvtedy ho odporúča. Tento hotel má podľa jej názoru veľmi dobre pokrytý servis a má za to, že žalobcovia si tento hotel vybrali veľmi dobre.

20. Právny zástupca žalobcov v 1/ a 2/ rade k výsluchu svedkyne Z.. E. uviedol, že z jej výpovede vyplýva, že je stále zamestnankyňou žalovaného a teda z toho kontextu vyplýva aj jej výpoveď. Nedokázala odpovedať na otázku porovnania ubytovania v záhradných vilkách a v hlavnej budove. Je zvláštne, že ako delegátka, ktorá tam pôsobila celú sezónu, nemala vedomosť, že sa tam chystá rekonštrukcia, nespomína si na problémy s ubytovaním čo sa týka zápachu a plesní, pritom sama na základe reklamácií žalobcov im ponúkala kompenzáciu za problémy s ubytovaním.

21. Právny zástupca žalovaného k výsluchu svedkyne Z.. E. uviedol, že svedkyňa Z.. E. bola svedkom navrhnutým žalobcami, jej výpovede potvrdili skutočnosti preukázané už založenými listinnými dôkazmi, napr. kategorizácia ubytovacieho zariadenia potvrdila dostatočnosť vybavenia, upratovania ako aj riadne zabezpečenú zdravotnú starostlivosť. Je pravou, že svedkyňa v pozícii delegátky sa snažila vyhovieť požiadavkám žalobcov v rozhodnom čase ako klientom a tým zabezpečila možnosť 3-násobného sťahovania avšak žiadna z izieb podľa tvrdení žalobcov im nevyhovovala . nejednalo sa o akceptovanie vady, resp. o potvrdenie vady ale len o snahu zabezpečiť spokojnosť dovolenkujúcich klientov.

22. Právny zástupca žalobcov v 1/ a 2/ rade v rámci záverečného skutkového a právneho zhrnutia uviedol, že v prípade poskytovania služby žalobcom došlo k vadám plnenia, ktoré sa týkali predovšetkým úrovne ubytovania a úrovne zabezpečovania hygieny, dôkazom nedostatku je skutočnosť, že žalobcovia opakovane menili izbu, izby boli zatuchnuté, plesnivé, mali nefunkčnú ventiláciu. Túto skutočnosť, problémy dokazujú aj recenzie iných klientov (založené v spise), ktoré konštatujú zásadný rozdiel v ubytovaní vo vilkách a v hoteli. Rovnako ako žalobcovia, v týchto recenziách sa poukazuje na smrad, pleseň, rozbité dvere, nefunkčnosť ventilácie. Problémy so zatuchnutým vzduchom a plesňami priznal aj žalovaný v písomnom vyjadrení k reklamácii žalobcov. Dôkaz o nevyhovujúcom stave viliek, preukazuje aj následná ich rekonštrukcia pred ďalšou sezónou. V dôsledku nedostatočnej hygieny bola u jedného z detí žalobcov diagnostikovaná akútna črevná chrípka s najväčšou pravdepodobnosťou z dôvodu infikovaného jedla. Žalobkyňa v 2/ rade si uplatňuje 500 € titulom primeranej zľavy z ceny zájazdu, čo tvorí cca 16% z ceny celého zájazdu, nakoľko žalobkyňa v 2/ rade uzatvárala zmluvu. Ďalších 500 € je titulom náhrady nemajetkovej ujmy v dôsledku pokazenej radosti z dovolenky ako aj primerané zadostučinenie za nesprávne informovanie spotrebiteľa o službe. Poukazujeme na to, že v katalógu CK boli uverejnené výlučné fotky hotelovej časti. Žalobca v 1/ rade obdobne žaluje 500 € titulom náhrady nemajetkovej ujmy v dôsledku pokazenej radosti z dovolenky ako aj primerané zadostučinenie za nesprávne informovanie spotrebiteľa o službe.

23. Právny zástupca žalovaného v rámci záverečného skutkového a právneho zhrnutia uviedol, že žalobcovia nepreukázali znížený štandard ubytovania, nepreukázali nedostatočné upratovanie a s tým súvisiacu hygienu vrátane hygieny stravovania, nepreukázali ochorenie dieťaťa a jeho príčinnú súvislosť s pochybením ubytovacieho zariadenia, naopak, žalovaný preukázal dohodnutú kategorizáciu ubytovacieho zariadenia, riadne upratovanie a dostatočné a vyhovujúce hygienické podmienky vrátane

stravy, zvlášť vhodnosť zariadenia pre deti a samotný žalobca v 1 / rade potvrdil, že vedel, že bude ubytovaný v záhradnej vilke. Zároveň poukazujeme, že pri zmluve o obstaraní zájazdu nie je možné uplatňovať nárok na náhradu ujmy, keďže sa jedná o komplexnú právnu úpravu, ktorá takýto nárok nepozná a uvedený názor bol potvrdený judikatúrou až po ÚSSR a poukazujeme na to, že žalobkyňa v 2/ rade ani vlastnými úkonmi ani úkonmi tretej osoby v žiadnom rozsahu nereklamovala údajne vadné poskytnuté služby.

24. Právny zástupca žalobcov písomným podaním doručeným súdu dňa 22.11.2019 uviedol, že na základe dosiaľ zisteného a ustáleného skutkového stavu žalobcovia disponujú okrem práva na náhradu nemajetkovej ujmy za stratu radosti z dovolenky aj právom na zľavu z ceny zájazdu v zmysle § 741k ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. z dôvodu, že fakticky poskytnuté služby boli nižšie než tie, ktoré boli proklamované a dohodnuté v zmluve o obstaraní zájazdu, uzavretej medzi žalovaným a žalobkyňou 2/ rade, uvedené potvrdil aj odvolací súd v tomto konaní. Zatuchnutý vzduch nachádzajúci sa v izbe, existencia plesne (ako pôvodcu respiračných ochorení) nachádzajúca sa na kachličkách v kúpeľni, slimáky nachádzajúce sa na oknách izby alebo zápach z kanalizácie respektíve z klimatizácie sú objektívne a výrazne znižujú nielen komfort a pôžitok zo zakúpeného zájazdu, ale aj jeho finančnú hodnotu. Zároveň tieto nepríjemnosti spočívajúce v nedostatkoch ubytovania, by určite k štandardu päťhviezdičkového hotela patriť nemali. V tomto prípade je žalobkyňou uplatňovaná zľava z ceny zájazdu založená najmä v nedostatkoch spočívajúcich v kvalite ubytovania Hotela Kaya Artemis (záhradných vil). Žalobca 2. rade však objektívne nevie preukázať faktickú výšku rozdielu medzi objednanými a poskytnutými službami. Nie je v možnostiach žalobkyne zistiť cenu ubytovania v predmetnom rezorte a následne ju za účelom zistenia faktického rozdielu napríklad kompilovať s cenami ubytovania nižšej kategórie. Uvedené vyplýva zo skutočnosti, že cestovné kancelárie objednávajú ubytovacie kapacity za osobitné ceny, ktoré nie sú verejnosti známe. Z týchto istých dôvodov žalobkyňa tiež nemá možnosť objektívne preukázať ani cenu poskytnutých služieb nižšieho štandardu hotelov. Na túto skutočnosť však adekvátnym spôsobom reflektuje ustálená prax súdov kedy o výške nárokov podľa § 741k ods. 2 Občianskeho zákonníka rozhodujú podľa svojej vlastnej úvahy za prípadného využitia štandardizovaných a všeobecne uznaných pomôcok. Žalobkyňa v rámci výpočtu konkrétnej výšky zľavy z ceny zájazdu preto vychádzala z tzv. Frankfurtskej tabuľky, vydananej Zemským súdom vo Frankfurte nad Mohanom v r. 1985, ktorá je aj súčasťou tzv. Medzinárodného kódexu kvality cestovania (Codex ITQ), ktorý sa postupne stáva súčasťou poskytovania služieb cestovných kancelárií aj v iných členských štátoch EÚ (napr. CK Fischer, ČR). Ide o systematický prehľad najčastejšie sa vyskytujúcich nedostatkov služieb cestovného ruchu, pre súdy je nezáväzná, v praxi je však používaná cestovnými kancelármi ako východisková báza pre poskytovanie zliav pri mimosúdnych vyrovnaniach s klientmi. Obsahuje 4 základné skupiny nedostatkov: ubytovania, stravovania, dopravy a iné nedostatky. Percentuálna sadzba zníženia ceny sa aj v prípade tejto tabuľky zásadne vzťahuje na celkovú cenu, t. j. vrátane ceny za dopravu, pri menej závažných nedostatkoch sa sadzba vzťahuje len na cenu pobytu za predpokladu, že priebeh zájazdu nebude podstatne ovplyvnený a pri výskyte viacerých nedostatkov sa percentuálne sadzby sčítavajú. Čo sa týka kategórie ubytovania, objednávateľovi napríklad v zmysle tzv. Frankfurtskej tabuľky prináleží za napadnutie izby plesňou zľava 10-50% z celkovej ceny zájazdu, za výskyt hmyzu na izbách zľava 10-50% z celkovej ceny zájazdu a za zápach nachádzajúci sa v izbách zľava 5-15% z celkovej ceny zájazdu. Je síce pravda, že tzv. Frankfurtská tabuľka, nie je v rámci slovenského právneho poriadku právne záväzná, avšak rozhodovacia prax tuzemských súdov tento v európskom súdnom priestore rešpektovaný štandardizovaný inštitút v plnej miere aplikuje a akceptuje, preto argumentáciu žalovaného, že tzv. Frankfurtská tabuľka odzrkadľuje iba rozhodnutia súdov mimo Slovenskej republiky, považuje žalobkyňa za nedôvodnú, nepravdivú a zavádzajúcu. Pri konkrétnej špecifikácii výpočtu výšky požadovanej zľavy z ceny zájazdu prostredníctvom aplikácie tzv. Frankfurtskej tabuľky, vychádzala žalobkyňa najmä z intenzity, spôsobu a rozsahu akým zistené a preukázané nedostatky v poskytnutom ubytovaní vplývali na celkovú mieru zníženia kvality služieb, ktoré pôvodne boli ponúkané a dohodnuté v zmluve o obstaraní zájazdu s oficiálnym označením štandardu 5*. Pričom žalobkyňa prihliadala aj na skutočnosť, že tieto zistené nedostatky boli spôsobilé privodiť možné ohrozenie zdravia žalobkyne a ostatných členov rodiny, ako napríklad možný vznik respiračných ochorení v dôsledku plesne na izbách. Žalobkyňa ako objednávateľ zájazdu týmto vyčísluje zľavu z ceny zájazdu nasledovne: Zakúpený zájazd pozostával služieb: Dospelá osoba na základnom lôžku: 2 x 989 EUR,-, Dospelá osoba na prístelke: 1 x 199 €, Dieťa 4 r.: 1 x 99 €, Servisný poplatok: 4 x 155 €, Palivový poplatok: 4 x 25 €, KCP zóna A: 4 x 18,15 €, Spolu: 3 068,60 €. Celková cena zakúpeného zájazdu predstavovala sumu 3 068,60 €, pričom žalobkyňa sú uplatňuje celkovú zľavu z ceny zájazdu vypočítanej len z jeho časti, a to za dve dospelé osoby na základnom lôžku v celkovej sume 1 987,00 € (ďalej len ako „cena zájazdu“) a to nasledovným spôsobom: zľava 25% z ceny zájazdu za plesň nachádzajúcu sa na izbách (494,75 €), zľava 14,5% z

ceny zájazdu za hmyz vyskytujúce sa na oknách izby (288,11 €), zľava 11% z ceny zájazdu za zápach šíriaci sa z kanalizácie respektíve klimatizácie (218,57 €). Celková uplatňovaná výška zľavy z ceny zájazdu: $987 \times 25 (494,50 \text{ €}) \times 14,5 (288,11) \times 11 (218,57) = 1\,001 \text{ €}$, € zaokrúhlene na stovky = 1000 €. Žalobkyňa považuje celkovú uplatňovanú zľavu z ceny zájazdu v sume 1000 €, - za zodpovedajúci rozdiel v cene medzi tými službami, ktoré boli žalobcom skutočne poskytnuté a tými, ktoré boli pôvodne proklamované, ponúkané a dohodnuté v zmluve o obstaraní zájazdu.

25. Právny zástupca žalovaného písomným podaním doručeným súdu dňa 22.11.2019 uviedol, že žalobcovia v doterajšom priebehu konania neustále menili odôvodnenie nimi uplatneného nároku, z procesného hľadiska, z hmotnoprávneho hľadiska, z hľadiska výšky uplatňovaných súm. Žaloba zo dňa 27.02.2015 podaná výlučne žalobcom v 1/ rade vo výške 1.500,- € z titulu primeraného finančného zadosťučinenia s poukazom na údajné nekalosúťažné konanie žalovaného, zľavy z ceny zájazdu a náhrady nemajetkovej ujmy. Podanie zo dňa 25.03.2015 podané výlučne žalobcom v 1/ rade vo výške 1.500,- € pri špecifikácii: primeraného finančného zadosťučinenia s poukazom na údajné nekalosúťažné konanie žalovaného v sume 500,- €, zľavy z ceny zájazdu v sume 500,- € a náhrady nemajetkovej ujmy v sume 500,- €. Podanie na pojednávaní dňa 13.05.2015 realizované výlučne žalobcom v 1/ rade vo výške 1.500,- € pri špecifikácii: zľavy z ceny zájazdu v sume 500,- € a náhrady nemajetkovej ujmy v sume 1000,- € a podanie zo dňa 06.10.2015 s návrhom na pristúpenie žalobcu v 2/ rade a zmene uplatneného nároku žalobca v 1/ rade späťvzatie čo do sumy 1000,- € a zotrvanie na nároku 500,- € z titulu náhrady nemajetkovej ujmy a žalobca v 2/ rade uplatnenie nároku vo výške 500,- € z titulu náhrady nemajetkovej ujmy a vo výške 500,- € z titulu uplatnenia zľavy z ceny zájazdu. Uznesením Okresného súdu Bratislava II č. k. 15C/105/2015-126 zo dňa 21.12.2015 bolo konanie vo výške 1000,- € zastavené. Žalobcovia si nikdy v doterajšom priebehu konania neuplatnili nárok na úhradu 1000,- € z titulu zľavy z ceny zájazdu, resp. cenového rozdielu medzi dohodnutými a skutočne poskytnutými službami. Počas celej doby súdneho konania žalobcovia takýto údajný nárok vyčíslili maximálne v sume 500,- €. V sume 1000,- € bol vždy uplatňovaný nárok na náhradu nemajetkovej ujmy. Až v okamihu, keď súd prvej inštancie ale aj odvolací súd, nepriznali nárok na náhradu nemajetkovej ujmy v rozsahu 1000,- €, žalobcovia prvý krát uplatnili nárok na zľavu z ceny zájazdu vo výške, ktorá by mala kompenzovať aj nepriznaný nárok na náhradu nemajetkovej ujmy. Uvedené dokumentuje fakt, že takýto nárok na zľavu z ceny zájazdu (resp. cenový rozdiel medzi dohodnutými a poskytnutými službami) nevznikol a žalobcovia ho nedokážu špecifikovať a preukázať. Tento nárok vo výške presahujúcej 500,- € je uplatnený po uplynutí premlčacej doby a aj v prípade ak by tento bol dôvodný, je premlčaný a žalovaný vznáša námietku premlčania voči nároku na zľavu z ceny zájazdu (resp. cenový rozdiel medzi dohodnutými a poskytnutými službami) vo výške, ktorá presahuje 500,- €. Výpočet uplatnenej zľavy nemá oporu v skutkovom stave a v predmetnej veci neboli naplnené skutkové predpoklady pre žalobcami uplatnený nárok. Žalobcovia pri špecifikácii zľavy vychádzajú z troch tvrdených nedostatkov, avšak dva z týchto nedostatkov (hmyz a zápach) neboli predmetom písomného záznamu vo vzťahu k definitívnemu ubytovaniu a dva z týchto nedostatkov (hmyz a zápach) neboli predmetom reklamácie vo vzťahu k definitívnemu ubytovaniu. Nedostatky, ktoré nie sú predmetom reklamačného procesu, nemôžu byť neskôr základom podanej žaloby.

Postup vyčíslenia zľavy nezohľadňuje skutočnosť, že cena za zájazd bola podľa Zmluvy o obstaraní zájazdu v sume 3.068,60,- € pre 2 dospelé osoby a 2 maloleté deti, tj. 989,- € za 1 dospelú osobu na základnom lôžku (daná suma zodpovedá položke ubytovania a stravovania „all inclusive“ spolu). Nakoľko cena zájazdu sa skladala z viacerých poskytnutých služieb pre 4 osoby (letecká doprava, miestny transfer, ubytovanie, stravovanie all inclusive, iné občerstvenie all inclusive, hotelový program, servisné poplatky, odmena pre žalovaného as iné.) a žalobcovia namietali výlučne službu súvisiacu s ubytovaním hotela, tak pokiaľ má súd za to, že ubytovanie nezodpovedalo danej kategorizácii hotela, je nutné sa zaoberať výlučne vyčíslením zľavy za jedinú službu, a to službu ubytovania pre 2 dospelé osoby. Suma vo výške 989,- € /1 dospelá osoba, tj. suma 1.978,- € za 2 dospelé osoby predstavuje cenu za ubytovanie spolu so službou „all inclusive“ (stravovanie), ktorú žalobcovia nikdy nenamietali. Uvedená suma zahŕňa ubytovanie, stravu all inclusive, iné občerstvenie all inclusive a hotelový program. Samotné ubytovanie (služba s ktorou žalobcovia vyjadrili nespokojnosť) predstavuje 50 % z vyššie uvedenej sumy 1.978,- € a teda, suma čo do ubytovania (bez služby stravovania „all inclusive“) bola vo výške 989,- € / 2 osoby. Ak by v danej veci došlo k vadnému poskytnutiu služieb v časti ubytovania, je nevyhnutné, aby percentuálny výpočet bol realizovaný zo sumy 989,- € (ak by sa vyskytovali nedostatky tvrdené žalobcami a tieto boli riadne reklamované - čo žalovaný odmieta). Pokiaľ konajúci súd bude právneho názoru, že žalovaný porušil svoje povinnosti a že žalobcovia si môžu uplatňovať nároky tým súvisiace, hoci tieto nároky nereklamovali, uplatňovaná zľava by nemala byť rátaná aj zo služieb ktoré boli zabezpečené bezchybne. Slovenská právna úprava nepozná možnosť uplatnenia vád a

s tým spojených nárokov, z bezchybne poskytnutých služieb. Vo veci nie je možné ani bezvýhradné rozhodovanie v zmysle tzv. frankfurtskej tabuľky, keď táto je neznáma slovenskému právnomu poriadku a jej uplatnenie nezohľadňuje konkrétnosti individuálnej veci (napr. nereklamovanie nedostatkov, ich neriešenie priamo na mieste a pod.). Súd podľa názoru žalovaného v predmetnej veci musí aj ustáliť, či účastník zájazdu, ktorý na mieste neuplatnil žiaden nedostatok a ani nespísal písomný záznam, je oprávnený uplatňovať reklamačné nároky, vrátane podania žaloby, či účastník zájazdu, ktorý neuplatnil nárok u cestovnej kancelárie v prekluzívnej lehote 3 mesiacov, môže uplatňovať tento nárok v súdnom konaní a či písomný právny úkon na ktorom je uvedený len jeden z manželov a druhý z manželov na tomto písomnom právnom úkone nie je vôbec (žiadnym spôsobom) uvedený, je možné automaticky považovať aj za právny úkon druhého (na písomnom právnom úkone neuvedeného) manžela. Jedná sa o právny záver v zmysle tvrdení žalobcov, ktorí uvádzajú, že hoci na písomných právnych úkonoch nebol nikde uvedený žalobca v 2/ rade, jedná sa aj o jeho právny úkon, pretože manžel môže konať za manželku, bez toho, aby manželku na takomto právnom úkone bola potrebné čo i len identifikovať. Podľa názoru žalovaného subjekt písomného právneho úkonu musí byť na takomto právnom úkone uvedený. 26. Na pojednávaní dňa 13.02.2020 právny zástupca žalobcov k námietke premlčania žalovaného uviedol, že žalobný návrh zmenený nebol od kedy bola pripustená jeho prvotná zmena na pojednávaní dňa 14.03.2017. Od tejto doby si žalobca v 2/ rade uplatňuje kontinuálne sumu 1000 € a to v zmysle schváleného žalobného návrhu. Táto námietka premlčania je preto irelevantná, nakoľko nedošlo k zmene žalobného návrhu. K namietanej výške zľavy z ceny zájazdu poukazuje na vyjadrenie žalobcu zo dňa 22.11.2019, konkrétne na uplatnenie tzv. frankfurtskej tabuľky. Ohľadne otázky, či účastník zájazdu, ktorý na mieste neuplatnil žiaden nedostatok a ani nespísal písomný záznam, je oprávnený uplatňovať reklamačné nároky, vrátane podania žaloby, poukazuje na rozhodnutie Krajského súdu v Bratislave v tejto veci č. k. 5Co/167/2018-314 zo dňa 31.12.2018 str. 15 bod 25, 26. Na toto rozhodnutie Krajského súdu v Bratislave v tejto veci č. k. 5Co/167/2018-314 poukazuje aj v otázke či účastník zájazdu, ktorý neuplatnil nárok u cestovnej kancelárie v prekluzívnej lehote 3 mesiacov, môže uplatňovať tento nárok v súdnom konaní, pričom poukazuje aj na písomný záznam žalobcu v 1/ rade zo dňa 18.08.2014 (č.l. 22 spisu), kde namieta poskytnuté služby, kde nie len namietal kvalitu služieb, ale bola splnená aj prekluzívna lehota. K otázke, či písomný právny úkon na ktorom je uvedený len jeden z manželov a druhý z manželov na tomto písomnom právnom úkone nie je vôbec (žiadnym spôsobom) uvedený, je možné automaticky považovať aj za právny úkon druhého, odkazuje na vyjadrenie zo dňa 03.09.2015, kde poukazuje na rozhodovaciu prax súdov SR, podľa ktorých z právnych úkonov týkajúcich sa spoločných vecí bez ohľadu na to, či sa vybavovala bežná alebo nie bežná vec, sú obaja manželia voči tretím osobám oprávnení solidárne. Žalovaný nárok žalobcov čo do dôvodu uznal, keď ponúkol istú finančnú kompenzáciu a to titulom nemajetkovej ujmy za stratu radosti z dovolenky ako aj titulom z ceny zájazdu, ktorá výška však bola nízka. Žalobcovia si uplatňujú plnú náhradu trov konania vrátane trov právneho zastúpenia.

27. Z výpisu z Obchodného registra súd zistil, že predmetom činnosti žalovaného je okrem iného prevádzkovanie cestovnej kancelárie.

28. Zo zmluvy o obstaraní zájazdu XXXXXXXX zo dňa 09.06.2014 a jeho príloh súd zistil, že bola uzavretá províznym predajcom zájazdov pre cestovnú kanceláriu SATUR - Elenou Csókovou pre P. A. Z., G. Z., mal. G. Z., mal. A. Z. s obstarávateľom (cestovnou kanceláriou): SATUR TRAVEL a.s., so sídlom Miletičova 1, Bratislava, IČO: 35 787 201 a obsahovala všetky zákonom požadované náležitosti: označenie zmluvných strán (názov cestovnej kancelárie, adresu cestovnej kancelárie a základné údaje o objednávateľovi zájazdu, ako aj o všetkých osobách, ktoré sú účastníkmi zájazdu), charakteristiku zájazdu (termín zájazdu a rozsah služieb zahrnutých v cene), cenu zájazdu vrátane harmonogramu platieb a výšky zálohy, lehotu a spôsob uplatnenia nárokov zákazníka pri nedodržaní povinností cestovnej kancelárie (postup pri reklamácii), zmluvné pokuty (stornovacie podmienky a poplatky) pri odstúpení zákazníka od zmluvy. Predmetom zmluvy o obstaraní zájazdu boli služby: ubytovanie pre dospelého na základnom lôžku - 2x, ubytovanie pre dospelého na prístelke -1x, dieťa do 4 r- 1x, poistenie Allianz - 4x a poistenie insolventnosti. Zmluvy boli podpísané províznym predajcom zájazdov pre cestovnú kanceláriu SATUR - G. L..

29. Z potvrdení o platbe za zájazd v sume 1.528,60 € a v sume 1.540,- € z peňažného účtu žalobcu v 1/ rade a potvrdenia o vedení tohto účtu súd zistil, že za predmetný zájazd bola dňa 10.06. 2014 z peňažného účtu žalobcu v 1/ rade uhradená záloha vo výške 1540 € a dňa 09.07.2014 doplatok vo výške 1528 € (č.l. 87 - 89 spisu), t.j. bola uhradená žalovanému celková suma zájazdu vo výške 3 068,60 €.

30. Z katalógu žalovaného Leto 2014 súd zistil, že žalovaný v katalógu žalovaného Leto 2014 informuje o polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch hotela KAYA ARTEMIS ???? ? ? ? ? . Poloha: hotel sa nachádza pri krásnej pláži s jemným pieskom na severnom pobreží Cypru. Vybavenie zariadenia : hotelový komplex KAYA ARTEMIS ???? ? ? ? ? pozostáva z hlavnej budovy v štýle antického paláca a záhradných pavilónov. Ubytovanie: v záhradných pavilónoch sú klimatizované dvojlôžkové izby s možnosťou dvoch prísteliek, v hlavnej budove sú klimatizované dvojlôžkové izby s možnosťou jednej prístelky (rozťahovacia).

31. Zo Záznamu spísaného žalobcom v 1/ rade dňa 18.08.2014 súd zistil, že žalobca v 1/ rade spísal záznam, v ktorom ako dôvodom reklamácie uviedol, že hotel ani zďaleka nespĺňa päťhviezdičkový štandard, pridelená izba bola dva krát menená z dôvodov nedostatku hygieny - izba páchla hnojom, ďalšia páchla zatuchlinou a plesňami, z neudržiavanej klimatizácie sa šíril zápach to spôsobilo, že viac ako 24 hodín neboli vybalení a museli sa pripraviť na sťahovanie. Ponúknuté a pridelené izby nezodpovedali kvalitou katalógom deklarovanej kvalite päťhviezdičkového hotela - plesne v kúpeľniach, kvalita zariadenia na úrovni 60 rokov. V poslednej pridelennej izbe nebola pripravená štvrtá posteľ na ďalšiu noc a noc bola iba s tromi posteľami, nakoľko prinesené lôžko bolo nutné vymeniť - nebezpečné, chýbalo mu jedno koliesko a hrozil úraz. Päťhviezdičkové ubytovanie nemôže byť charakteristické ako špinavé - úroveň upratovania ani neumožňuje, aby to bolo lepšie. Hygienická kvalita vody v bazénoch spôsobilo deťom hnačky a zvracanie, dcéra musela byť hospitalizovaná v nemocnici 22.08.2014 - v ten deň vôbec nevyužívali bazén z dôvodu strachu zdravie. Hotelový lekár nebol k dispozícii, keď ho potrebovali. Delegátka do záznamu vpísala ponúknutú kompenzáciu: „výlet zdarma pre celú rodinu, večera v hotelovej reštaurácii a la carte zdarma, prenájom plážového baldachýnu na jeden deň s konzumným 300 YTL zadarmo, avšak nebolo akceptované“.

32. Z Reklamácie žalobcu v 1/ rade (bez dátumu) súd zistil, že žalobca v 1/ rade žalovanému doručil písomnú reklamáciu, v ktorej uviedol, že v dňoch 18.8.-28.8.2014 sa zúčastnili zájazdu na Cypre, v oblasti Bafra, v hoteli Kaya Artemis. V katalógu SATUR je hotel hodnotený ako 5 hviezdíčkový, avšak pobyt v hoteli Kaya Artemis nemôže byť hodnotený 5 hviezdíčkov. Pridelené izby sa nenachádzali v hoteli, ale v zariadeniach, ktoré je možné porovnať s chátrajúcimi vysokoškolskými internátmi na Slovensku a už svojou počítačovou realizáciou nemôžu kvalitou poskytovať komfortné ubytovanie zodpovedajúce 5* hodnoteniu. Prvá izba č. 1131 intenzívne páchla za fekáliami, keďže bola umiestnená priamo nad pretekajúcou žumpou/kanalizačným zariadením. Výmena izby sa realizovala až vo večerných hodinách v čase podávania večere. Izba č. 1104, ktorá im bola pridelená ako náhrada za prvú izbu, zase neakceptovateľne páchla zatuchlinou a plesňami, pričom po zapnutí klimatizácie sa v izbe nedalo vôbec dýchať a ľahkou alergiou indisponovaní rodinní príslušníci mali fyzické problémy s dýchaním. Neskoro večer opätovne žalobcovia žiadali výmenu izby za zodpovedajúcu ponuku od SATUR a rovnako aj chýbajúcu štvrtú posteľ. Výmena izby sa realizovala až nasledujúci deň v popoludňajších hodinách. Izba č. 2004 vzhľadom na to, že nebola orientovaná do zvetria sa dala aspoň vyvetrať. Ale úroveň hygieny, zariadenia a poriadku sa vôbec neodlišovala od predchádzajúcich izieb - v kúpeľni plesne na stenách, zle osadené umývadlo (voda stekajúca na zem vytvárali vysoké riziko úrazu najmä pre ich deti, zaujímavé útvary upchávajúce jediný otvor poddimenzovanej ventilácie. V momente, keď sa zavrelo okno alebo dvere na balkón (terasy žiadny pavilón nemal) izba sa naplnila plesňovým zápachom a vlhkosťou. Zariadenie izby s kúpeľňou vôbec nezodpovedala 5* úrovni: odlepujúce sa tapety, popraskané obloženia dverí, oduté dvere, neprané závesy, neumývané okná, zažratý prach na drevených obloženiach, slimák zaschnutý v okne izby, rozheganá skrinka minichladničky atď. Keďže sa žalobcovia ubytovávali do tretej izby počas dvoch dní, odmietli ďalej seba a deti týrať opätovným sťahovaním svojich vecí a zostali v tejto izbe - neplatili sme 3000 € za intenzívny a nekonečný nácvik sťahovania. Zvlášť, ak izby sa kvalitou ničím zásadným jedna od druhej nelíšili. Izba č. 2004 sa dala aspoň vyvetrať. Štvrtú posteľ opäť museli urgovať, ale bola prinesená až pred treťou nocou pobytu. Upratovanie počas celého pobytu nebolo dostatočné a museli zamestnancov upozorňovať na potrebu vynesenia smetných košov. Rovnako, úroveň upratovania mala ďaleko od kvality očakávanej od 5* ubytovania. Stravovanie „All inclusive“ spĺňalo síce kvantitatívne požiadavky s veľkou rezervou, no úrovňou stolovania sa mohla merať len so závodnou jedálňou z čias socializmu. Uvoľnené stoly boli viac alebo menej len upratané formou vyprášenia obrusu, ale vôbec sa nekonala žiadna výmena prestierania. Stoly sa utierali len vlhkou handrou so zmetením smietok na zem, pričom jednu handru obsluhujúci používali zrejme na všetkých stoloch bez jej prepláchnutia. Delegátka p. D. E. sa snažila zariadiť, aby boli žalobcovia spokojní, no musela prijať len prejavy nespokojnosti, pretože to, za čo si pred

odletom žalobcovia na pobyt zaplatili, nemohli na mieste dostať. Ponúkaná kompenzácia ponúkaná hotelom nebola žalobcami prijatá, nakoľko jej hodnota nebola adekvátne za to, čo žalobcovia nedostali a ani svojím obsahom nebola pre nich zaujímavá. Záverom žalobca v 1/ rade požiadal žalovaného o refundáciu vo výške 2 276,- € za nedodané služby a tovar, ktoré si zakúpili podľa Zmluvy o obstaraní zájazdu.

33. Z vyjadrenia k reklamácií zo dňa 10.11.2014 súd zistil, že žalovaný zaslal žalobcovi v 1/ rade vyjadrenie k reklamácií, kde uviedol, že žalovaný poskytol žalobcovi v 1/ rade všetky služby, ktoré mal objednané a zaplatené a z toho dôvodu jeho požiadavku na poskytnutie kompenzácie nemôže akceptovať. Uviedol, že čo sa týka zatuchnutého vzduchu a plesne na izbách, ich výskyt je v týchto klimatických podmienkach a pri ubytovaní v blízkosti mora častý, vzhľadom na vysokú vlhkosť. Hotel sa snaží o ich odstránenie, ale je to problematické. Daný problém sa dá odstrániť vetraním izby. Prístelka nemusí byť pevným lôžkom so štandardnými rozmermi, je to uvádzané aj vo všeobecných informáciách v katalógu.

34. Z potvrdenia o kategorizácii hotela Kaya Artemis Resort & Casino v tureckom jazyku s prekladom do slovenského jazyka a výstupu z elektronickej evidencie hotelových zariadení, ktorá je vedená pre Severný Cyprus súd zistil, že špecifikácia predmetného ubytovacieho zariadenie je pod položkou 47 a jeho kategorizácia je päť hviezdíčiek.

35. Z fotodokumentácie izby ako aj budovy v ktorej boli žalobcovia ubytovaní založenej v súdnom spise na č.l. 11-21 je zrejmé, že izby č. 1131, 1104, 2004 v ktorých boli žalobcovia s maloletými deťmi postupne ubytovávaní, sa nachádzali v časti rezortu označenej ako záhradné vilky (pavilóny). Tvrdenia uvádzané žalobcami o hygienickom štandarde vybavenia izieb vyplývajú najmä z priloženého pamäťového nosiča (č.l. 80) ako aj z priloženej fotodokumentácie - na č.l. 11,18 (plesne v kúpeľni, na obkladačkách), pretekajúce umývadla cez dosku (č.l. 12), slimáky v izbách (č.l. 14), kanalizácia pod oknami záhradných viliek (č.l. 16), rozkladacia posteľ - prístelka bez kolieska (č.l.17), odlepujúce sa tapety (č.l. 21), upchatý otvor ventilácie (č.l. 13), či popraskané obloženie dverí (č.l. 15).

36. Po právnej stránke súd posúdil vec nasledovne:

37. Právne vzťahy medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom zájazdu upravuje §741a až §741k Občianskeho zákonníka ako aj zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr (ďalej len "zákon č. 281/2001 Z. z.") a povinnosti cestovnej kancelárie upravuje aj zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon č. 634/1992 Zb.").

38. Občiansko-právna úprava zmluvy o obstaraní zájazdu je rámcová, to znamená, že ak zákon lex specialis (zákon o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr) neupravuje iný postup, platí príslušné ustanovenie Občianskeho zákonníka. Zmluva o obstaraní zájazdu je tiež typovou zmluvou v zmysle zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

39. Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 281/2001 Z. z. zákona o zájazdoch, cestovná kancelária je podnikateľ, ktorý na základe živnostenského oprávnenia organizuje, ponúka a predáva zájazdy a uzatvára zmluvu o obstaraní zájazdu podľa § 741a až 741k Občianskeho zákonníka (ďalej len "zmluva o zájazde").

40. Podľa § 5 písm. a) zákona č. 281/2001 Z. z. zákona o zájazdoch objednávateľ je osoba, ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu o zájazde.

41. Podľa § 6 zákona č. 281/2001 Z. z. zákona o zájazdoch, zmluva o zájazde má charakter typovej zmluvy podľa osobitného predpisu (§ 23a zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov).

42. Podľa § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 281/2001 Z. z. zákona o zájazdoch 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 ubytovacom zariadení, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch.

43. Podľa § 8 ods. 2 zákona č. 281/2001 Z. z. 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.

44. Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 281/2001 Z. z. 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.

45. 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.

46. Podľa § 741b ods. 1 OZ Zmluva musí mať písomnú formu alebo inú vhodnú formu a musí obsahovať

- označenie zmluvných strán,
- 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,
- cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,
- lehotu a spôsob, akým má objednávateľ uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti cestovnej kancelárie,
- výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný objednávateľ cestovnej kancelárii uhradiť pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených týmto zákonom.

47. Podľa § 741b ods. 2 písm. b) Zmluva má ďalej obsahovať

- ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
- ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu.

48. Podľa § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka 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 chybne 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.

49. Podľa § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka 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 chybne poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1.

50. Podľa § 741j ods. 1 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 dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená

- objednávateľom,
- treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
- udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

51. Podľa § 741k ods. 1 Občianskeho zákonníka 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.

52. Podľa § 741k, ods. 2 Občianskeho zákonníka, 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.

53. Podľa § 741k, ods. 3 Občianskeho zákonníka, 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.

54. Podľa § 52 Občianskeho zákonníka sú spotrebiteľskými zmluvami kúpna zmluva, zmluva o dielo alebo iné odplatné zmluvy upravené v ôsmej časti tohto zákona a zmluva podľa § 55, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane dodávateľ a na druhej strane spotrebiteľ, ktorý nemohol individuálne ovplyvniť obsah dodávateľom vopred pripraveného návrhu na uzavretie zmluvy. Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Spotrebiteľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

55. Podľa § 23a ods. 1 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa") spotrebiteľskými zmluvami sú zmluvy uzavreté podľa Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, ako aj všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzavierajú vo viacerých prípadoch, a je obvyklé, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným spôsobom neovplyvňuje.

56. Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len neprijateľná podmienka).

57. Podľa § 53 ods. 3 písm. e) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi, aby spotrebiteľovi nevydal ním poskytnuté plnenie aj v prípade, že spotrebiteľ neuzavrie s dodávateľom zmluvu alebo od nej odstúpi.

58. Podľa § 13 zákona č. 634/1992 Zb. predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") včítane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

59. Podľa § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť (§623Občianskeho zákonníka).

60. Podľa § 623 ods. 1 prvá veta OZ, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť.

61. Podľa § 623 ods. 2 OZ, ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

62. Podľa § 517 ods. 2 OZ ak ide o omeškanie s plnením peňažného dlhu má veriteľ právo požadovať od dlžníka popri plnení úroky z omeškania, ak nie je podľa tohto zákona povinný platiť poplatok z omeškania, výšku úrokov z omeškania a poplatku z omeškania ustanovuje vykonávací predpis.

63. Zmluva o obstaraní zájazdu predstavuje osobitný druh príkaznej zmluvy, podstatou ktorej je obstaranie služieb súvisiacich so zájazdom, teda s cestou a pobytom. Tieto služby cestovná kancelária spravidla obstaráva pre svojich klientov prostredníctvom iných subjektov (dodávateľov služieb). Z charakteru Zmluvy o obstaraní zájazdu vyplýva, že cestovná kancelária obstaráva pre objednávateľa poskytovanie jednotlivých služieb (ktoré napokon tvoria jeden komplex) od viacerých dodávateľov. S týmito dodávateľmi má cestovná kancelária uzavretú zmluvu (obchodnú), na základe ktorej mu dodávateľia poskytujú služby pre jej objednávateľov (účastníkov zájazdu). Z hľadiska zodpovednosti za plnenie zmluvne dohodnutých služieb, za ich úroveň a kvalitu zodpovedá cestovná kancelária bez ohľadu na to, či tieto záväzky plní sama, alebo prostredníctvom iného dodávateľa. Je to zásada platná pre zmluvy príkazného typu, ktorá je zakotvená aj v § 726 OZ. Cestovná kancelária sa preto nemôže zbaviť svojej zodpovednosti za plnenie svojich záväzkov, na ktoré sa zmluvne zaviazala. Aj keď sa v tomto ustanovení nehovorí konkrétne, o akú zodpovednosť môže ísť, treba uviesť, že ide predovšetkým o zodpovednosť za vady poskytnutých služieb. Pokiaľ ide o uplatňovanie zodpovednosti za vady poskytnutých služieb, zákon zástupcovi cestovnej kancelárie ukladá povinnosť, aby o uplatnení práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady spísal písomný záznam (tzv. reklamačný protokol). Ten by mal potom následne slúžiť na uplatnenie práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vadne poskytované služby. Vo všeobecnosti platí, že objednávateľ má právo na odstránenie vady, ak je to možné. Odstránenie vady spočíva v tom, že sa mu napríklad poskytne také ubytovanie, aké mal v zmluve potvrdené. Toto odstránenie vady musí zabezpečiť zástupca cestovnej kancelárie (delegát alebo sprievodca) priamo na mieste v ubytovacom zariadení. V druhom prípade má objednávateľ právo na zľavu z ceny, ak vady nebolo možné odstrániť. Na preukázanie tohto nároku slúži spísaný záznam o uplatnení práva na odstránenie väd. Právo na uplatnenie zľavy z ceny musí objednávateľ uplatniť písomne v cestovnej kancelárii, a to bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov odo dňa, keď sa zájazd skončil. Ide o prekluzívnu lehotu, ktorej uplynutím toto právo zaniká. Ak objednávateľ uplatní svoje právo včas, teda najneskôr v uvedenej trojmesačnej lehote, a cestovná kancelária mu jeho nárok neuzná, má právo obrátiť sa na súd v trojročnej premlčacej lehote, ktorá začne plynúť dňom, keď právo uplatnil v cestovnej kancelárii písomne. Ak po začatí zájazdu objednávateľ - klient zistí, že cestovná kancelária mu nemôže poskytnúť služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, cestovná kancelária je predovšetkým povinná odstrániť prekážky, ktoré bránia splneniu jej zmluvných povinností, a teda musí urobiť opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať. V prípade, ak cestovná kancelária môže pokračovaniu zájazdu zabezpečiť určité služby iba prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi zmluvne dohodnutými službami a skutočne poskytnutými službami (zákon nepresne používa pojem "ponúkané služby", hoci v štádiu realizácie zájazdu ide síce o služby, ktoré boli ponúkané, ale dôležité je to, že už sú zmluvne dohodnuté, potvrdené). Aj v takomto prípade treba spísať písomný záznam, aby existoval doklad pre uplatnenie napríklad zľavy z ceny, resp. vrátenie rozdielu. Aj v takomto prípade platí trojmesačná lehota na uplatnenie práva na vrátenie rozdielu, ktorá začína plynúť dňom skončenia zájazdu. Ak cestovná kancelária nemôže zabezpečiť služby riadne a včas alebo ak objednávateľ nesúhlasí s poskytnutím služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu.

64. Ustanovenia § 741i a nasl. Občianskeho zákonníka sú ustanoveniami lex specialis k všeobecným ustanoveniam o zodpovednosti za vady (§ 499 a nasl. Občianskeho zákonníka) pokiaľ ide o uplatnenie reklamácie, lehoty na jej uplatnenie ako aj samotné nároky, ktoré prináležia objednávateľovi zájazdu.

65. Z vykonaného dokazovania mal súd za preukázané, že v predmetnej veci boli splnené zákonom stanovené predpoklady na uplatnenie nároku žalobcov, keď mal za preukázané, že v zmysle § 741i ods. 2 OZ si žalobcovia v 1/ a 2/ rade uplatnili právo na odstránenie chybné poskytnutej služby v priebehu zájazdu, a to spísaním reklamačného protokolu žalobcom v 1/ rade z 18.08.2014 (č.l.22), ktorý prevzala za žalovaného delegátka Z.. D. E.. Napriek tomu, že v písomnej reklamacii žalobcu v / rade adresovanej žalovanému absentuje dátum, avšak vyjadrenie žalovaného k reklamacii je datovaný 10.11.2014, čím je nesporné, že žalobca v 1/ rade reklamoval poskytnuté služby v 3 mesačnej prekluzívnej lehote (§741i ods. 2 OZ) súd ustálil, že sú naplnené podmienky kladené ustanoveniami §741i ods. 1, 2 Občianskeho zákonníka.

66. Následne súd pristúpil k posudzovaniu samotného nároku žalobcov, postupujúc v intenciách právneho názoru Krajského súdu v Bratislave (§ 391 CSP), vysloveného v uznesení č. k. 5Co/167/2018-314 zo dňa 31.12.2018, v ktorom odvolací súd označil nárok žalobcov na zľavu za poskytnuté služby (z ceny zájazdu) žalovaným za oprávnené s tým, že úlohou súdu prvého stupňa bude posúdiť výšku uplatnenej zľavy žalobcami.

67. Súd prvej inštancie primárne poskytol priestor sporovým stranám sa mimosúdne dohodnúť. Nakoľko mimosúdne rokovania medzi sporovými stranami nevedli k vzájomnému konsenzu, súdu neostalo iné ako vo veci meritórne rozhodnúť, vychádzajúc zo záväzného právneho názoru odvolacieho súdu.

68. V časti, v ktorej tunajší súd rozsudkom zo dňa 29.03.2018, č.k. 15C/105/2015-233, v znení opravného uznesenia č.k. 15C/105/2015-269 zo dňa 23.04.2018 uložil žalovanému povinnosť zaplatiť žalobcovi v 1/ rade sumu vo výške 250 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05 % od 19.03.2015 do zaplataenia a zaplatiť žalobcovi v 2/ rade sumu vo výške 250 € spolu s úrokom z omeškania vo výške 5,05 % od 19.03.2015 do zaplataenia, obom titulom náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch, Krajský súd v Bratislave, uznesením č. k. 5Co/167/2018-314 (v odôvodnení, ods. 49) označil ako správny, preto súd v tomto smere ďalšie dokazovanie nevykonal. Opätovne poukazuje na európsku judikáúru, ktorou je slovenský právny poriadok viazaný a pokiaľ ide o uplatnenú náhradu za nemajetkovej ujmy, vychádzajúc z článku 5 smernice 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb je zodpovednosť cestovnej kancelárie širšia a okrem náhrady zmarených výdavkov zahŕňa aj odškodnenie za zmarenie dovolenky (tzv. strata radosti z dovolenky). Tento názor potvrdzuje aj aktuálna judikáúra ESD, ktorá vyvodila nárok objednávateľa na náhradu nemajetkovej ujmy ako dôsledok zmarenej dovolenky (rozsudok ESD vo veci C-168/00 vo veci Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH). Rovnako má objednávateľ právo na náhradu nemajetkovej ujmy v dôsledku neplnenia alebo vadného plnenia služieb zahrnutých do zájazdu. Objednávateľ zájazdu má pri súčasnom právnom stave možnosť uplatnenia práva na náhradu nemajetkovej ujmy voči cestovnej kancelárii: a) uplatnenie náhrady nemajetkovej ujmy z dôvodu zásahu do súkromia na základe ustanovenia § 13 OZ ako dôsledok zásahu do osobnostných práv; b) uplatnenie náhrady škody v rámci úpravy cestovnej zmluvy v súlade so smernicou 90/314/EHS; c) uplatnenie práva na náhradu škody voči štátu, ktorý nevykonal smernicu 90/314/EHS riadne a včas.

69. Z vykonaného dokazovania mal súd za preukázané, že právnym základom nárokov žalobcov v 1/ a 2/ rade je Zmluva o obstaraní zájazdu č. XXXXXXXX uzavretá medzi sporovými stranami dňa 09.06.2014. Uvedenou zmluvou sa žalovaný ako obstarávateľ zaviazal, že žalobcom ako objednávateľom obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestového ruchu - letecký zájazd pre dve dospelé osoby a dve deti v termíne 18.08.2014 - 28.08.2014 v destinácii Cyprus, oblasť: Bafra, ubytovanie: hotel Kaya Artemis so službami v kvalite a množstve špecifikovanom v katalógu Leto 2014 a žalobcovia sa zaviazali uhradiť žalovanému za poskytnuté služby cenu v celkovej výške 3 068,60 €. Z obsahu Zúčtovacieho dokladu č. XXXXX (ako aj z výpisu z bankového účtu žalobcu v 1/ rade) vyplýva, že žalobcovia za poskytnuté služby riadne uhradili sumu 3 068,60 € pozostávajúcu zo sumy 2 x 1 978 ubytovanie pre dospelého na základnom lôžku - 2x, sumu 199 € ubytovanie dieťa (2 r- 6 až 12 r) na prístelke -1x, sumu 99 € za dieťa (2 až 12 r) na prístelke - 1x, poistenie Allianz - 4x a poistenie insolventnosti. 72,60. Z Katalógu Leto 2014, z ktorého žalobcovia predmetnú dovolenku vybrali, vyplýva (str. 50), že hotel Kaya Artemis s oficiálnym hodnotením päť hviezdíček sa nachádza „pri krásnej pláži s jemným pieskom na severnom pobreží Cypru“. Vybavenie zariadenia : hotelový komplex KAYA ARTEMIS ????? ? ? ? ? pozostáva z hlavnej budovy v štýle antického paláca a záhradných pavilónov. Ubytovanie: v záhradných pavilónoch sú klimatizované dvojlôžkové izby s možnosťou dvoch prísteliek, v hlavnej budove sú klimatizované dvojlôžkové izby s možnosťou jednej prístelky (rozťahovacia).“

70. Žalovaný po príchode do destinácie zabezpečil žalobcom ubytovanie v záhradných pavilónoch v hotelovom komplexe KAYA ARTEMIS ????? ? ? ? ? , ktoré sa podľa plánu rezortu nachádzajú v časti mimo hlavnej budovy. Tvrdenia v žalobe, že žalobcom nebola nikdy oznámená skutočnosť že budú bývať v záhradných pavilónoch sa v priebehu dokazovania preukázali ako nepravdivé, keď žalobca v 1/ rade výslovne v rámci svojej výpovede na pojednávaní dňa 13.05.2015 uviedol, že pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu si bol vedomý, že budú ubytovaní v záhradných pavilónoch a nie v hoteli (č.l. 58 spisu). Z fotografií predložených v konaní žalobcami je však zrejmé, že záhradné izby v ktorých boli

žalobcovia ubytovaní, nespĺňajú štandard ubytovacieho zariadenia označeného kategóriou 5 *, tak ako to uvádza samotný žalovaný v katalógu „Leto 2014“ z ktorého žalobcovia vychádzali pri výbere zájazdu.

71. Žalovaný počas celého konania tvrdil, že toto ubytovanie v záhradných pavilónoch hotelového komplexu KAYA ARTEMIS ????? ? ? ? ? zodpovedalo tomu, čo si žalobcovia vymienili v Zmluve. Po predložení dôkazných listín žalobcami najmä po oboznámení sa s fotodokumentáciou ako aj po výsluchu žalobcov však vyplýva, že cena zájazdu žalovaného absolútne nezodpovedala objednaným službám a žalovaným poskytnuté služby boli v nepomerne nižšej, než dohodnutej kvalite. Z priloženej fotodokumentácie je evidentné, že na všetkých izbách, v ktorých boli postupne ubytovávaní žalobcovia s maloletými deťmi, bola v značnom rozsahu rozšírená pleseň, čomu nasvedčujú o.i. aj odlupujúce sa tapety na stenách izieb, pleseň na špárach, v sprchovom kúte, na obkladačkách. V súdnom konaní boli preukázané aj ostatné tvrdenia žalobcov o nedostatočnej hygiene a závadách v izbách záhradných pavilónov hotelového komplexu KAYA ARTEMIS ????? ? ? ? ?, výskyt slimákov na izbách, pretekание umývadla cez dosku, kanalizácia pod oknami záhradných pavilónov, prístelka (rozkladacia posteľ) bez kolieska, upchatý otvor ventilácie, alebo popraskané obloženie dverí.

72. Žalovaný počas celého konania namietal použite tzv. Frankfurtskej tabuľky podľa ktorej si žalobcovia predmetnú zľavu z ceny zájazdu uplatnili. Na tomto mieste dáva súd do pozornosti, že bežne sa v rozhodovacej praxi súdov pri uplatnení nároku na vrátenie ceny alebo poskytnutie zľavy v rámci reklamácie nekvalitných služieb cestovných kancelárií, používa tzv. Frankfurtská tabuľka zliav pri určení zníženia ceny zájazdu. Žalobcovia síce odvíjali uplatnenú zľavu z tejto tabuľky pričom poukázali na jednotlivé vady uvádzané v tabuľke, avšak toto percentuálne vyjadrenie je len orientačným nástrojom pričom si boli vedomí, že táto tabuľka nebola poňatá do slovenského právneho poriadku a je súčasťou tzv. Medzinárodného kódexu kvality cestovania (Codex ITQ). Tento sa však postupne stáva súčasťou poskytovania služieb cestovných kancelárií aj v iných členských štátoch EÚ. Ide o systematický prehľad najčastejšie sa vyskytujúcich nedostatkov služieb cestovného ruchu, pre súdy je nezáväzná, v praxi je však používaná cestovnými kancelárkami ako východisková báza pre poskytovanie zliav pri mimosúdnych vyrovnaniach s klientmi a obsahuje 4 základné skupiny nedostatkov: ubytovania, stravovania, dopravy a iné nedostatky.

73. Vykonaným dokazovaním mal súd za preukázané, že žalovaný si svoju povinnosť bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohli žalobcovia pokračovať v zájazde s dohodnutými službami nespĺnil. Vykonaným dokazovaním bolo preukázané, že za obstaranie zájazdu zaplatili žalobcovia ako manželia sumu 3.068,60 €. Po príchode na izbu, ktorá sa nachádzala v záhradných pavilónoch hotelového komplexu KAYA ARTEMIS ????? ? ? ? ? , žalobcovia zistili že pod oknom ich izby sa nachádza kanál ktorý šíri nesmierny zápach, následne ubytovanie reklamovali. Reklamácia bola vybavená tak, že žalobcov s maloletými deťmi umiestnili do izby, kde bola na obkladačkách pleseň, slimáky, v izbe boli iba tri postele, hoci v zmysle zmluvy o obstaraní zájazdu v nej mala byť aj prístelka. Po sťažnosti bola prístelka (ruská rozkladacia posteľ) na izbu prinesená, chýbalo jej jedno koliesko, nedalo sa na nej ani sedieť, ani spať a mohla by spôsobiť aj zranenie; táto nebola napriek sťažnosti žalobcu v 1/ rade v ten deň vymenená. Na druhý deň pred raňajkami žiadal opätovne žalobca v 1/ rade o výmenu izby, ktorú im vymenili po 3,5 hodine čakania, pričom aj v ďalšej izbe sa nachádzali slimáky, pleseň na obkladačkách, umývadlo pretekalo cez dosku (bolo potrebné prikladať uteráky). Dňa 18.08.2014 si žalobca u delegáta žalovaného uplatnil právo na odstránenie chybne poskytnutej služby, o ktorej bol vyhotovený písomný záznam a delegátka ponúkla žalobcovi ako kompenzáciu na výber: 1/ výlet zdarma pre celú rodinu, 2/ večera v hotelovej reštaurácii a la carte zdarma, 3/ prenájom plážového baldachýnu na jeden deň s konzumným 300 YTL zadarmo. Uvedená kompenzácia prijatá žalobcami ako adekvátna nebola. Po návrate zo zájazdu žalobca v 1/ rade u žalovaného reklamoval nedodané služby a žiadal vrátenie sumy 2 276,- €. Žalovaný listom zo dňa 10.11.2014 odmietol vrátiť sumu 2 276,- € s tým, že žalobcovi v 1/ rade poskytol všetky služby, ktoré mal objednané a zaplatené. Žalovaný prezentuje hotel Kaya Artemis Resort & Casino ako 5 hviezdčkový rezort, pričom uverejňuje iba fotografie hlavnej budovy - hotela a nezverejňuje fotografie záhradných viliek, ktorých úroveň nezodpovedá štandardu 5 hviezdčkového ubytovania.

74. Žalobkyňa v 2/ rade sa v tomto konaní primárne domáhala nároku na zľavu z ceny zájazdu vo výške 500 € a na náhradu nemajetkovej ujmy vo výške 500 € (podaním zo dňa 06.10.2015). Následne na pojednávaní dňa 14.11.2019 právny zástupca žalobcov uviedol, že si v konaní žalobkyňa v 2/ rade uplatňuje 1000 € titulom zľavy z ceny zájazdu a sumu 500 € si žalobcovia uplatňujú titulom straty radosti

z dovolenky (t.j. titulom náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch) s odôvodnením, že žalovaný jej (a jej rodinným príslušníkom) neposkytol také plnenie, na aké sa zmluvne zaviazal, ale plnil v nižšej kvalite. Zľavu z ceny zájazdu vyčíslila písomným podaním doručeným súdu dňa 22.11.2019 tak, že celková cena zakúpeného zájazdu predstavovala sumu 3 068,60 € (pričom táto pozostávala zo služieb: Dospelá osoba na základnom lôžku: 2 x 989 €, Dospelá osoba na prístelke: 1 x 199 €, Dieťa 4 r.: 1 x 99 €, Servisný poplatok: 4 x 155 €, Palivový poplatok: 4 x 25 €, KCP zóna A: 4 x 18,15 €, Spolu: 3 068,60 €). Žalobkyňa sú uplatňuje celkovú zľavu z ceny zájazdu vypočítanej z časti za dve dospelé osoby na základnom lôžku v celkovej sume 1 987,00 € a to nasledovne - zľava 25% z ceny zájazdu za pleseň nachádzajúcu sa na izbách (494,75 €), zľava 14,5% z ceny zájazdu za hmyz vyskytujúce sa na oknách izby (288,11 €), zľava 11% z ceny zájazdu za zápach šíriaci sa z kanalizácie respektíve klimatizácie (218,57 €). Celková uplatňovaná výška zľavy z ceny zájazdu: 987×25 (494,50 €) \times 14,5 (288,11) \times 11 (218,57) = 1 001, € zaokrúhlene na stovky = 1000 €.

75. Objednávateľovi právo na vrátenie rozdielu ceny medzi zmluvne dohodnutými službami a skutočne poskytnutými službami, v zmysle ustanovenia § 741k ods. 1 OZ vzniká za predpokladu, ak cestovná kancelária - teda žalovaný, nemôže poskytnúť služby vôbec, alebo iba sčasti a pri pokračovaní zájazdu zabezpečiť žalobkyni určité služby iba prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve. Ak cestovná kancelária nemôže zabezpečiť služby riadne a včas alebo ak objednávatel nesúhlasí s poskytnutím služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu.

76. Obranu žalovaného, že žalobcovia si doposiaľ neuplatnili nárok na úhradu 1000 € z titulu zľavy z ceny zájazdu musel súd vyhodnotiť ako účelovú. V zmysle ustanovenia § 132 ods. 1 CSP v žalobe okrem všeobecných náležitostí podania žalobca uvedie pravdivé a úplné opísanie rozhodujúcich skutočností a právna kvalifikácia takto tvrdených skutočností je vecou súdu, nakoľko civilné sporové konanie je ovládané zásadou iura novit curia (právo pozná súd). Žalobkyňa v 2/ rade si od svojho vstupu do konania (podaním zo dňa 06.10.2015) uplatňovala rovnaký finančný nárok od žalovaného vo výške 1000 € a tento svoj nárok kontinuálne odôvodňovala stále rovnakými okolnosťami i keď súd musel prisvedčiť žalovanému, že si tento nárok (ako i žalobca v 1/ rade) uplatňovala absolútne zmätočnou právnu kvalifikáciou. Nakoľko však žalobca (v tomto prípade žalobcovia) nie je povinný v súdnom konaní uplatnený nárok právne správne kvalifikovať, pretože právna kvalifikácia je vždy vecou súdu, súd nemohol z tohto dôvodu uznať žalovanému ani uplatnenú námietku premičania z nároku na zľavu z ceny zájazdu, nakoľko žalobkyňa v 2/ rade si nárok na zaplatenie sumy 1000 € kontinuálne uplatňuje od jej vstupu do konania (od 14.03.2017), s rovnakým skutkovým odôvodnením.

77. Nakoľko v časti rozhodnutia súdu prvej inštancie o nároku na náhradu za stratu radosti z dovolenky v celkovej výške pre oboch žalobcov v výške 500 € (250 € žalobca v 1/ rade a 250 € žalobca v 2/ rade) odvolací súd ustálil, že bolo rozhodnutie správne, preto ako už bolo vyššie uvedené, v tejto časti súd ďalšie dokazovanie ani iné právne stanovisko nezaujal.

78. Žalobcovi v 1/ rade súd priznal celkovú ním uplatnenú sumu 500 €, ktorá bola ním síce tiež v priebehu konania absolútne zmätočne právne kvalifikovaná (naposledy celá titulom náhrady nemajetkovej ujmy podaním zo dňa 06.10.2015), avšak nakoľko právne posúdenie je vecou súdu, súd tento nárok posúdil v časti 250 € ako o nárok na náhradu za stratu radosti z dovolenky a v časti 250 € ako o nárok na zľavu z ceny zájazdu, z dôvodov podrobne uvádzaných vyššie. Čo sa týka žalobcami uplatnenej zľavy z ceny zájazdu, vzhľadom na vykonané dokazovanie a vyššie citované zákonné ustanovenia, súd považoval žalobcami uplatnený nárok vo výške 33 % (spoločne), čo predstavuje sumu 1000,-€ z ceny zájazdu (3068,60 €), za primeranú.

79. Podľa názoru súdu je teda možné konštatovať, že žalovaný v popise ubytovacieho zariadenia uvedeného v katalógu „ Leto 2014“ zavádzal objednávateľa zájazdu teda cestujúceho spotrebiteľa tým, že ho nepravdivo, nepresne, nejasne a nezrozumiteľne a neúplne informoval o službách poskytovaných ubytovacím zariadením. Zodpovednosť žalovaného za dodanie služieb tj. úplne a riadne informovať záujemcu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe je objektívna. O nízkej kvalite ubytovania nakoniec vypovedá aj to, že počas zimného obdobia v roku 2014/2015 bola vykonaná kompletná rekonštrukcia hotelového komplexu.

80. Čo sa týka žalovaným namietanej aktívnej legitímácie žalobkyne v 2/ rade v tomto spore, súd poukazuje na § 145 Obč. zákonníka, v zmysle ktorého z právnych úkonov týkajúcich sa spoločných vecí sú oprávnení manželia spoločne a nerozdielne. Má za to, že z pohľadu tohto konania je irelevantné, že na mieste podpísal písomný záznam uplatnenia práva za oboch manželov (žalobcov) iba žalobca v 1/ rade (dňa 18.08.2014 , č.l. 22 spisu), nakoľko z právnych úkonov týkajúcich sa spoločných vecí bez ohľadu na to, či sa vybavovala bežná alebo nie bežná vec, sú obaja manželia voči tretím osobám oprávnení solidárne. Z uvedeného dôvodu je aj námietka žalovaného ohľadne nedodržania prekluzívnej lehoty žalobkyňou v 2/ rade je v danej veci irelevantná.

81. Vzhľadom na uvedené súd po podrobne vykonanom dokazovaní dospel k názoru, že výška uplatneného nároku žalobcov je dôvodná a preto im priznal zľavu z ceny zájazdu v nimi uplatnenej výške, t.j. spolu vo výške 33% (celková cena zájazdu bola 3.068,60 € z čoho 33 % predstavuje sumu 1000,-€) a náhradu za stratu radosti z dovolenky po 250 € každému žalobcovi (spolu 500 €). Zároveň súd žalobcom v 1/ a 2/ rade priznal i úrok z omeškania z priznanej sumy s poukazom na § 3 vlád. nar. č. 87/95 Zb. a § 517 ods. 1,2 Obč. zák.

82. Podľa § 255 ods. 1 Civilného sporového poriadku, súd prizná strane náhradu trov konania podľa pomeru jej úspechu vo veci.

83. O trovách konania súd rozhodol podľa § 255 ods. 1 CSP. Žalobcovia mali vo veci plný úspech, a preto im prislúcha nárok na náhradu trov konania, ktoré pozostávajú zo zaplateného súdneho poplatku. O výške trov konania bude rozhodnuté po právoplatnosti rozsudku v zmysle § 262 ods. 2 CSP.

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku je prípustné odvolanie, ktoré je možné podať v lehote 15 dní odo dňa jeho doručenia na tunajšom súde, písomne, v dvoch vyhotoveniach.

V odvolaní sa popri všeobecných náležitostiach podania 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) (§ 363 Civilného sporového poriadku).

Rozsah, v akom sa rozhodnutie napáda, môže odvolateľ rozšíriť len do uplynutia lehoty na podanie odvolania (§ 364 Civilného sporového poriadku).

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. Odvolacie dôvody a dôkazy na ich preukázanie možno meniť a dopĺňať len do uplynutia lehoty na podanie odvolania (§ 365 Civilného sporového poriadku).

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 (§ 366 Civilného sporového poriadku).

Ak povinný dobrovoľne nesplní, čo mu ukladá vykonateľné rozhodnutie, oprávnený môže podať návrh na vykonanie exekúcie podľa osobitného zákona.