Sbírka soudních rozhodnutí

ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (třetího senátu)

18. března 2021 *

„Řízení o předběžné otázce – Směrnice 90/314/EHS – Článek 5 odst. 2 třetí odrážka – Souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy – Smlouva o souborných službách pro cesty uzavřená mezi organizátorem cestovních služeb a spotřebitelem – Odpovědnost organizátora cestovních služeb za řádné plnění smluvních závazků jinými poskytovateli služeb – Škody způsobené jednáním zaměstnance poskytovatele služeb – Zproštění odpovědnosti – Událost, kterou organizátor cestovních služeb nebo poskytovatel služeb nemohli předpokládat nebo překonat – Pojem ‚poskytovatel služeb' "

Ve věci C-578/19,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 267 SFEU, podaná rozhodnutím Supreme Court of the United Kingdom (Nejvyšší soud Spojeného království) ze dne 24. července 2019, došlým Soudnímu dvoru dne 30. července 2019, v řízení

X

proti

Kuoni Travel Ltd,

za přítomnosti:

ABTA Ltd,

SOUDNÍ DVŮR (třetí senát),

ve složení A. Prechal (zpravodajka), předsedkyně senátu, N. Wahl, F. Biltgen, L. S. Rossi a J. Passer, soudci,

generální advokát: M. Szpunar,

vedoucí soudní kanceláře: A. Calot Escobar,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření předložená:

– za X R. Weirem a K. Deal, QC, a P. Banksem, solicitor,

– za Kuoni Travel Ltd W. Audlandem, QC, N. Ross a A. Burin, barristers, a G. Tweddlem, solicitor,

– za ABTA Ltd H. Stevensem, QC, J. Hawkinsem, barrister, a T. Smithem, solicitor,

* Jednací jazyk: angličtina.

– za Evropskou komisi A. Lewisem a C. Valero, jako zmocněnci,

po vyslechnutí stanoviska generálního advokáta na jednání konaném dne 10. listopadu 2020,

vydává tento

Rozsudek

1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu čl. 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (Úř. věst. 1990, L 158, s. 59; Zvl. vyd. 13/10, s. 132).

2 Tato žádost byla předložena v rámci sporu mezi X, spotřebitelkou s bydlištěm ve Spojeném království, a společností Kuoni Travel Ltd (dále jen „Kuoni“), která je organizátorem cestovních služeb se sídlem ve Spojeném království, ve věci návrhu X na náhradu škody způsobené nesprávným plněním smlouvy o souborných službách pro cesty, kterou uzavřela se společností Kuoni (dále jen „předmětná smlouva“).

Právní rámec

Unijní právo

3 První až třetí a desátý bod odůvodnění směrnice 90/314 znějí:

„vzhledem k tomu, že jedním z hlavních cílů [Evropské unie] je dotvoření vnitřního trhu, jehož důležitou částí je odvětví cestovního ruchu;

vzhledem k tomu, že mezi právními předpisy členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy […] je mnoho rozdílů a že vnitrostátní praxe v této oblasti se značně liší, což vytváří překážky pro volný pohyb služeb v této oblasti a narušování hospodářské soutěže mezi provozovateli usazenými v různých členských státech;

vzhledem k tomu, že vytvoření společných předpisů o souborných službách přispěje k odstranění těchto překážek, a tím i k vytvoření společného trhu služeb a umožní tak provozovatelům usazeným v jednom členském státu nabízet své služby v jiných členských státech a spotřebitelům [v Unii] využívat srovnatelné podmínky nezávisle na členském státě, ve kterém souborné služby kupují;

[…]

vzhledem k tomu, že spotřebitel musí využívat ochrany zaváděné touto směrnicí bez ohledu na to, zda je smluvní stranou, příjemcem nebo členem skupiny, na jejíž účet uzavřela smlouvu na souborné služby jiná osoba.“

4 Článek 1 této směrnice stanoví:

„Předmětem této směrnice je sblížení právních a správních předpisů členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy prodávaných nebo nabízených k prodeji na území [Unie].“

5 Článek 2 této směrnice stanoví:

„Pro účely této směrnice se rozumí:

1) ‚souborem služeb' předem stanovená kombinace alespoň dvou z následujících položek, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo zahrnuje-li nocleh:
   a) doprava,
   b) ubytování,
   c) jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru služeb.

   Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož souboru služeb nezbavuje organizátora nebo prodejce podle této směrnice závazků;

2) ‚organizátorem' osoba, která jinak než příležitostně organizuje souborné služby a prodává je nebo je nabízí k prodeji, přímo nebo prostřednictvím prodejce;

3) ‚prodejcem' osoba, která prodává nebo nabízí k prodeji soubor služeb sestavený organizátorem;

4) ‚spotřebitelem' osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb […], nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb […], nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb […]

5) ‚smlouvou' dohoda, která zavazuje spotřebitele vůči organizátorovi nebo prodejci."

6 Článek 4 odst. 6 druhý pododstavec této směrnice stanoví:

„V [případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy podle odstavce 5 nebo pokud organizátor z jakéhokoli důvodu, s výjimkou porušení povinností spotřebitelem, soubor služeb před sjednaným dnem odjezdu zruší,] má spotřebitel případně právo na náhradu škody za nesplnění smlouvy, které mu uhradí organizátor nebo prodejce podle právních předpisů daného členského státu, pokud:

[…]

ii) ke zrušení nedojde, s výjimkou zrušení z důvodů překnihování, z důvodu vyšší moci, tedy neobvyklých a neočekávaných okolností nezávislých na straně, která se na ně odvolává, jejichž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít."

7 Článek 5 odst. 1 až 3 této směrnice stanoví:

„1. Členské státy přijmou nezbytná opatření zajišťující, aby organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, odpovídali spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit organizátor nebo prodejce anebo jiný poskytovatel služeb, aniž je dotčeno právo organizátora nebo prodejce tyto jiné poskytovatele služeb postihnout.

2. Pokud jde o škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, přijmou členské státy nezbytná opatření zajišťující, aby za ně organizátor nebo prodejce odpovídali, ledaže by toto neplnění nebo nesprávné plnění nezavinili oni ani jiný poskytovatel služeb, neboť

– zjištěné nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli,

– tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné,

– tyto nedostatky byly způsobeny vyšší mocí, jak je vymezena v čl. 4 odst. 6 druhém pododstavci bodu ii), nebo událostí, kterou organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat [předpokládat nebo překonat].

[…]

3. Aniž je dotčen odst. 2 čtvrtý pododstavec, není možné odchýlit se smluvním ujednáním od odstavců 1 a 2.

[…]“

Právo Spojeného království

Nařízení z roku 1992

8 Směrnice 90/314 byla do práva Spojeného království provedena prostřednictvím Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (nařízení z roku 1992 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, dále jen „nařízení z roku 1992“) ze dne 22. prosince 1992.

9 Článek 15 odst. 1, 2 a 5 nařízení z roku 1992 stanoví:

„1. Druhá smluvní strana odpovídá spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy, a to bez ohledu na to, zda má tyto závazky provést tato druhá strana nebo jiní poskytovatelé služeb, čímž však nejsou dotčeny žádné prostředky nápravy ani právo postihu, které bude tato druhá strana případně mít proti těmto jiným poskytovatelům služeb.

2. Druhá smluvní strana odpovídá spotřebiteli za jakoukoli škodu, která mu vznikla v důsledku neplnění smlouvy nebo nesprávného plnění smlouvy, ledaže by toto neplnění nebo nesprávné plnění nezavinila tato druhá strana ani jiný poskytovatel služeb, neboť

a) zjištěné nedostatky při plnění smlouvy lze přičíst spotřebiteli;

b) tyto nedostatky lze přičíst třetí osobě, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné; nebo

c) tyto nedostatky byly způsobeny:
   i) neobvyklými a neočekávanými okolnostmi nezávislými na straně, která se na ně odvolává, jejichž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít; nebo
   ii) událostí, kterou druhá smluvní strana nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohli předpokládat nebo překonat.

[…]

5. Aniž jsou dotčeny odstavce 3 a 4, nelze odpovědnost podle odstavců 1 a 2 vyloučit smluvním ujednáním.“

Zákon z roku 1982

10 Podle článku 13 Supply of Goods and Services Act 1982 (zákon z roku 1982 o dodávkách zboží a služeb) ze dne 13. července 1982, ve znění použitelném na skutkové okolnosti věci v původním řízení, byla společnost Kuoni povinna poskytovat plnění uvedená ve smlouvě s přiměřenou péčí a odborností.

Spor v původním řízení a předběžné otázky

11 X a její manžel uzavřeli se společností Kuoni předmětnou smlouvu, kterou se tato společnost zavázala poskytnout jim souborné služby pro cestu na Srí Lanku zahrnující let ze Spojeného království, včetně zpátečního letu, a pobyt v hotelu all-inclusive na patnáct nocí od 8. do 23. července 2010.

12 Ustanovení 2.2 této smlouvy stanoví:

„Uzavřeli jste smlouvu se společností [Kuoni]. Zajistíme, aby Vám byly poskytnuty rozličné služby, které jsou součástí rekreace, kterou si u nás rezervujete.“

13 Ustanovení 5.10 písm. b) této smlouvy na jednu stranu stanoví, že společnost Kuoni ponese odpovědnost v případě, že „z důvodu zavinění na [její] straně nebo na straně [jejích] zástupců či poskytovatelů služeb nebude jakákoli součást podmínek […] pobytu, který [byl] zarezervov[án] před odjezdem ze Spojeného království, odpovídat popisu uvedenému v brožuře nebo nebude dosahovat přiměřeného standardu, nebo pokud v důsledku činnosti, která je součástí těchto podmínek pobytu, dojde k úmrtí nebo újmě na zdraví u [druhé smluvní strany] nebo kteréhokoli člena [její] skupiny“, a na druhou stranu se v ní uvádí, že společnost Kuoni neponese „odpovědnost v případě a v rozsahu, v jakém nedodržení podmínek […] pobytu nebo úmrtí či újma na zdraví nebudou způsobeny zaviněním na […] straně [společnosti], zaviněním [jejích] zástupců nebo poskytovatelů služeb; budou způsobeny [druhou smluvní stranou]; […] nebo budou způsobeny nepředvídanými okolnostmi, které [společnost], [její] zástupci či [její] poskytovatelé služeb nemohli ani s vynaložením veškeré řádné péče předvídat či jim předejít“.

14 Dne 17. července 2010 narazila X cestou na recepci hotelu, v němž pobývala, na N, zaměstnaného v tomto hotelu jako elektrikář, který měl službu a byl oděn do stejnokroje hotelového personálu. N se nabídl, že jí ukáže zkratku k recepci, a poté ji vlákal do strojovny, kde ji znásilnil a napadl.

15 V rámci sporu v původním řízení se X domáhala vůči společnosti Kuoni náhrady škody za znásilnění a napadení, jichž se stala obětí, s odůvodněním, že tyto skutky představovaly nesprávné plnění předmětné smlouvy a porušení nařízení z roku 1992. Společnost Kuoni zpochybnila, že by znásilnění a napadení, jichž se dopustil N, mohla představovat porušení jejích závazků vůči X vyplývajících z této smlouvy nebo z nařízení z roku 1992. Na podporu tohoto argumentu poukázala společnost Kuoni na ustanovení 5.10 písm. b) této smlouvy a na čl. 15 odst. 2 písm. c) bod ii) nařízení z roku 1992.

16 High Court of Justice (England & Wales) [Vrchní soud (Anglie a Wales), Spojené království] návrh X na náhradu škody zamítl s odůvodněním, že se „podmínky pobytu“ uvedené v ustanovení 5.10 písm. b) smlouvy netýkaly pracovníka údržby doprovázejícího klienta na recepci. V rámci *obiter dictum* navíc tento soud uvedl, že se společnost Kuoni mohla každopádně dovolávat důvodu pro zproštění odpovědnosti stanoveného v čl. 15 odst. 2 písm. c) bodě ii) nařízení z roku 1992.

17 Court of Appeal (England & Wales) [Odvolací soud (Anglie a Wales), Spojené království] v odvolacím řízení návrh X rovněž zamítl. Podle něj se ustanovení 5.10 písm. b) předmětné smlouvy nevztahuje na pracovníka údržby hotelu, který byl klientovi jako pracovník údržby znám a doprovázel ho na recepci hotelu. Tento soud rovněž uvedl, že smyslem nařízení z roku 1992 není usnadnit uplatnění nároku vůči organizátorovi cestovních služeb v případě protiprávního jednání, jehož se dopustil zaměstnanec poskytovatele služeb, pokud toto jednání nespadá mezi „úkoly, k jejichž plnění je zaměstnán“, a pokud tento poskytovatel služeb není odpovědný za jednání jiné osoby podle vnitrostátního práva použitelného na spotřebitele nebo podle cizího práva použitelného na poskytovatele služeb. Nakonec formou *obiter dictum* uvedl, že společnost Kuoni není odpovědná ani na základě ustanovení 5.10 písm. b) předmětné smlouvy, ani na základě článku 15 nařízení z roku 1992, neboť N nebyl „poskytovatelem služeb“ ve smyslu těchto ustanovení.

18 Jeden ze soudců Court of Appeal (England & Wales) [Odvolací soud (Anglie a Wales), Spojené království] však v odlišném stanovisku vyjádřil pochybnosti o závěru, že podle anglického práva nebyla založena odpovědnost hotelu za znásilnění, kterého se dopustil zaměstnanec oděný ve stejnokroji a prezentovaný veřejnosti jako spolehlivý zaměstnanec. Tento soudce uvedl, že v anglickém právu zůstává osoba, která převezme odpovědnost na základě smlouvy, osobně odpovědná za splnění smlouvy i v případě, že je plněna prostřednictvím jiných osob. V souvislosti se směrnicí 90/314 uvedl, že jejím smyslem i smyslem nařízení z roku 1992 je hlavně poskytnout rekreantům, jejichž rekreace byla zmařena, prostředek nápravy proti druhé smluvní straně. Podle něj má být ponecháno na organizátorovi cestovních služeb, aby důsledky zmařené rekreace vypořádal s vlastními smluvními partnery, kteří pak mají hledat řešení na dalších úrovních, ať už se svými zaměstnanci nebo se subdodavateli. Tento soudce dále uvedl, že nic neodůvodňuje závěr, aby byl v případě subdodavatele nebo zaměstnance pojem „poskytovatel služeb“ zúžen pouze na dotyčný hotel. Dodal, že není pochyb o tom, že někteří zaměstnanci mají být považováni za poskytovatele služeb.

19 Supreme Court of the United Kingdom (Nejvyšší soud Spojeného království), jemuž bylo podáno dovolání, shledal, že mu byly položeny dvě hlavní otázky, a to zaprvé zda znásilnění a napadení X představují nesprávné plnění závazků společnosti Kuoni vyplývajících z předmětné smlouvy, a v případě kladné odpovědi na první otázku, zda se zadruhé může společnost Kuoni zprostit odpovědnosti za jednání N s odvoláním na ustanovení 5.10 písm. b) předmětné smlouvy a případně na čl. 15 odst. 2 písm. c) nařízení z roku 1992.

20 Supreme Court of the United Kingdom (Nejvyšší soud Spojeného království) dospěl k názoru, že za účelem rozhodnutí o této druhé otázce je třeba položit Soudnímu dvoru žádost o rozhodnutí o předběžné otázce.

21 Pro účely této žádosti tento soud upřesnil, že je nutno vycházet z předpokladu, že když hotelový zaměstnanec doprovázel X na recepci, jednalo se o službu spadající pod „podmínky pobytu“, které se společnost Kuoni zavázala poskytnout, a že spáchané znásilnění a napadení představuje nesprávné plnění smlouvy.

22 Za těchto podmínek se Supreme Court of the United Kingdom (Nejvyšší soud Spojeného království) rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

„1) Pokud došlo k neplnění nebo nesprávnému plnění povinností vyplývajících ze smlouvy mezi organizátorem nebo prodejcem na jedné straně a spotřebitelem na straně druhé o poskytnutí souborných služeb pro pobyt, na kterou se vztahuje směrnice [90/314], a toto neplnění nebo nesprávné plnění je důsledkem jednání zaměstnance hotelové společnosti, která je poskytovatelem služeb, jichž se tato smlouva týká:
   a) uplatní se zproštění odpovědnosti podle čl. 5 odst. 2 třetí odrážky druhé části směrnice [90/314], a pokud ano,
   b) na základě jakých kritérií má vnitrostátní soud posuzovat, zda se tento důvod pro zproštění odpovědnosti může použít?

2) Pokud organizátor nebo prodejce uzavře smlouvu se spotřebitelem o poskytnutí souborných služeb pro pobyt, na kterou se vztahuje směrnice 90/314, a pokud služby, jichž se tato smlouva týká, poskytuje hotelová společnost, je třeba za ‚poskytovatele služeb‘ pro účely použití důvodu pro zproštění odpovědnosti podle čl. 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice [90/314] považovat i samotného zaměstnance této hotelové společnosti?“

K návrhu na znovuotevření ústní části řízení

23 Po přednesení stanoviska generálního advokáta navrhla společnost Kuoni podáním došlým kanceláři Soudního dvora dne 3. prosince 2020, aby bylo v souladu s článkem 83 jednacího řádu Soudního dvora nařízeno znovuotevření ústní části řízení.

24 Společnost Kuoni v tomto návrhu upřesňuje, že takové znovuotevření musí být nařízeno, pokud by měl Soudní dvůr za to, že projednávaná věc musí být rozhodnuta na základě výkladu pojmu „událost“ podaného generálním advokátem v bodech 78 až 84 jeho stanoviska.

25 Podle článku 83 jednacího řádu může Soudní dvůr kdykoli po vyslechnutí generálního advokáta nařídit znovuotevření ústní části řízení, zejména má-li za to, že věc není dostatečně objasněna, nebo předložil-li některý z účastníků řízení po ukončení této části řízení novou skutečnost, která může mít rozhodující vliv na rozhodnutí Soudního dvora, anebo má-li být věc rozhodnuta na základě argumentu, který nebyl projednán.

26 Je však třeba připomenout, že podle čl. 252 druhého pododstavce SFEU předkládá generální advokát veřejně, zcela nestranně a nezávisle odůvodněná stanoviska ve věcech, které podle statutu Soudního dvora Evropské unie vyžadují jeho účast. Soudní dvůr není tímto stanoviskem ani důvody, na základě kterých k němu generální advokát dospěl, vázán (rozsudek ze dne 3. září 2020, Česká republika v. Komise, C-742/18 P, EU:C:2020:628, bod 25 a citovaná judikatura).

27 Statut Soudního dvora Evropské unie ani jednací řád mimoto nedávají možnost podat vyjádření ke stanovisku přednesenému generálním advokátem. Nesouhlas se stanoviskem generálního advokáta tedy nemůže sám o sobě představovat důvod ke znovuotevření ústní části řízení (rozsudek ze dne 3. září 2020, Česká republika v. Komise, C-742/18 P, EU:C:2020:628, bod 26 a citovaná judikatura).

28 Účastnice sporu v původním řízení a ostatní zúčastnění uvedení v článku 23 statutu Soudního dvora Evropské unie měli v projednávaném případě možnost vyjádřit se k rozsahu pojmu „událost“ uvedeného v čl. 5 odst. 2 třetí odrážce směrnice 90/314.

29 V rámci první položené otázky, která se týká výkladu tohoto ustanovení, a tedy výkladu každého z jeho pojmů, totiž účastnice řízení mohly předložit Soudnímu dvoru vyjádření a společnost Kuoni i další účastníce řízení taková vyjádření předložily. Ostatně některé z účastnic řízení ve svých vyjádřeních zaujaly postoj konkrétně k pojmu „událost“. Účastnice řízení měly navíc opětovnou možnost vyjádřit se k rozsahu uvedeného ustanovení v odpovědi na sedmou písemnou otázku, kterou jim položil Soudní dvůr.

30 Za těchto okolností má Soudní dvůr po vyslechnutí generálního advokáta za to, že všechny skutečnosti relevantní pro posouzení otázek, které mu položil předkládající soud, bylo možné před ním projednat, a že tedy není namístě nařizovat znovuotevření ústní části řízení.

K předběžným otázkám

31 Podstatou obou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda musí být čl. 5 odst. 2 třetí odrážka směrnice 90/314, který stanoví důvod pro zproštění odpovědnosti organizátora souborných služeb pro cesty za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o takových souborných službách, kterou tento organizátor uzavřel se spotřebitelem a na kterou se vztahuje tato směrnice, vykládán v tom smyslu, že v případě neplnění nebo nesprávného plnění těchto závazků v důsledku jednání zaměstnance poskytovatele služeb provádějícího tuto smlouvu musí být tento zaměstnanec považován pro účely použití tohoto ustanovení za poskytovatele služeb a že se organizátor může na základě tohoto ustanovení zprostit své odpovědnosti za takové neplnění nebo nesprávné plnění závazků.

32 Pokud jde o první část problematiky nastolené předkládajícím soudem, je třeba uvést, že předmětem směrnice 90/314 je podle jejího článku 1 sblížení právních a správních předpisů členských států o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy prodávaných nebo nabízených k prodeji na území Unie.

33 Smlouvami, na které se směrnice 90/314 vztahuje, jsou – jak vyplývá z jejího článku 2 – smlouvy uzavírané mezi spotřebitelem na jedné straně a organizátorem nebo prodejcem na straně druhé, jejichž předmětem je soubor služeb prodávaný za souhrnnou cenu a poskytovaný po dobu déle než 24 hodin nebo zahrnující nocleh, přičemž jde o kombinaci alespoň dvou z následujících tří položek: doprava, ubytování a jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru služeb (dále jen „smlouvy o souborných službách pro cesty“).

34 S cílem dosáhnout sblížení předpisů v souladu s jejím článkem 1 zavádí směrnice 90/314 zejména režim smluvní odpovědnosti organizátorů souborných služeb pro cesty vůči spotřebitelům, kteří s nimi uzavřeli smlouvu o takových souborných službách. Konkrétně čl. 5 odst. 1 směrnice 90/314 stanoví, že členské státy přijmou nezbytná opatření zajišťující, aby organizátor nebo prodejce, kteří jsou stranou takové smlouvy, odpovídali spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit organizátor nebo prodejce anebo jiný poskytovatel služeb. Článek 5 odst. 3 této směrnice mimoto upřesňuje, že se od této odpovědnosti nelze odchýlit smluvním ujednáním. Jedinými přípustnými výjimkami jsou výjimky taxativně stanovené v čl. 5 odst. 2 této směrnice.

35 Článek 5 odst. 1 a 3 směrnice 90/314 tak omezuje volnost stran smlouvy o souborných službách pro cesty určit obsah na ně se vztahujících smluvních ujednání, když na organizátora klade odpovědnost vůči spotřebiteli za řádné plnění této smlouvy. Jednou ze zvláštností této odpovědnosti je, že zahrnuje i řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o souborných službách pro cesty ze strany poskytovatelů služeb. Směrnice 90/314 však pojem „poskytovatel služeb“ nedefinuje ani v tomto ohledu výslovně neodkazuje na právo členských států.

36 V takovém případě z požadavků jak jednotného použití unijního práva, tak zásady rovného zacházení vyplývá, že znění ustanovení unijního práva musí být zpravidla vykládáno v celé Unii autonomním a jednotným způsobem (v tomto smyslu viz rozsudek ze dne 16. července 2020, Novo Banco (C-253/19, EU:C:2020:585, bod 17 a citovaná judikatura).

37 Z ustálené judikatury v tomto ohledu vyplývá, že význam a dosah pojmů, pro které nemá unijní právo žádnou definici, je třeba určit v souladu s jejich obvyklým smyslem v běžném jazyce, s přihlédnutím ke kontextu, ve kterém jsou použity, a cílům, které sleduje právní úprava, jejíž součástí jsou (rozsudek ze dne 10. března 2005, EasyCar, C-336/03, EU:C:2005:150, bod 21 a citovaná judikatura).

38 Podle svého obvyklého smyslu v běžném jazyce označuje výraz „poskytovatel služeb“ uvedený v článku 5 směrnice 90/314 fyzickou nebo právnickou osobu, která poskytuje služby za úplatu. Jak rovněž uvedl generální advokát v bodě 54 svého stanoviska, tento význam je společný různým jazykovým verzím tohoto ustanovení.

39 Kromě toho je tento význam potvrzen kontextem daného ustanovení. Jak totiž vyplývá z bodu 33 tohoto rozsudku, předmětem smluv o souborných službách pro cesty je poskytování kombinace dopravních služeb, ubytovacích služeb a jiných služeb cestovního ruchu. Závazky vůči spotřebiteli, které z těchto smluv vyplývají a které jsou předmětem režimu smluvní odpovědnosti stanoveného v článku 5 směrnice 90/314, přitom mohou být plněny prostřednictvím fyzických nebo právnických osob odlišných od organizátora, které poskytují služby za úplatu.

40 Cíle směrnice 90/314, které podle prvního až třetího bodu jejího odůvodnění spočívají zejména v odstranění překážek volného pohybu služeb a v ukončení narušování hospodářské soutěže a podle desátého bodu jejího odůvodnění v zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů (rozsudek ze dne

16. února 2012, Blödel-Pawlik, C-134/11, EU:C:2012:98, bod 24 a citovaná judikatura), rovněž potvrzují takový výklad pojmu „poskytovatel služeb“, neboť tento výklad zaručuje jednotný rozsah odpovědnosti organizátora vůči spotřebiteli.

41 Zaměstnanec poskytovatele služeb však nemůže být sám kvalifikován jako poskytovatel služeb ve smyslu článku 5 směrnice 90/314, neboť s organizátorem souborných služeb pro cesty neuzavřel žádnou dohodu o poskytování služeb, nýbrž pouze koná práci na účet poskytovatele služeb, který s tímto organizátorem takovou dohodu uzavřel, takže jednání tohoto zaměstnance při provádění této práce má ve většině případů napomáhat plnění závazků poskytovatele služeb, který ho zaměstnává.

42 Kromě toho výraz „zaměstnanec“ označuje osobu, která vykonává svou práci v rámci vztahu podřízenosti vůči svému zaměstnavateli, a tedy pod jeho kontrolou. Poskytovatel služeb přitom při poskytování svých služeb již pojmově nepodléhá žádnému vztahu podřízenosti, takže zaměstnanec nemůže být považován pro účely použití článku 5 směrnice 90/314 za poskytovatele služeb.

43 Skutečnost, že zaměstnanec poskytovatele služeb nemůže být sám o sobě považován za poskytovatele služeb v rámci uplatnění režimu smluvní odpovědnosti zavedeného článkem 5 směrnice 90/314, nicméně nevylučuje možnost, aby jednání nebo opomenutí tohoto zaměstnance bylo pro potřeby tohoto režimu postaveno na roveň jednání nebo opomenutí poskytovatele služeb, který ho zaměstnává.

44 Pro účely posouzení, zda je lze postavit na roveň, je třeba zaprvé uvést, že odpovědnost organizátora zakotvená v článku 5 směrnice 90/314 se týká pouze závazků vyplývajících ze smlouvy o souborných službách pro cesty, jak je definována touto směrnicí a kterou tento organizátor uzavřel s tímto spotřebitelem. Nedotýká se tedy odpovědnosti stran této smlouvy nebo třetích osob vyplývající z jiných závazků nebo jiných režimů odpovědnosti, jako je například režim trestněprávní odpovědnosti.

45 S ohledem na cíl směrnice 90/314 připomenutý v bodě 40 tohoto rozsudku, který spočívá zejména v zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, však nelze závazky vyplývající ze smlouvy o souborných službách pro cesty, jejichž nesprávné plnění nebo jejichž neplnění zakládá odpovědnost organizátora, vykládat restriktivně. Tyto závazky zahrnují všechny závazky týkající se poskytování dopravních služeb, ubytovacích služeb a služeb cestovního ruchu vyplývající z účelu smlouvy o souborných službách pro cesty bez ohledu na to, zda má tyto závazky plnit sám organizátor nebo poskytovatelé služeb.

46 Vznik odpovědnosti organizátora podle čl. 5 odst. 1 směrnice 90/314 v tomto rámci předpokládá, jak rovněž uvedl generální advokát v bodě 40 svého stanoviska, existenci vazby mezi jednáním nebo opomenutím, které spotřebiteli způsobilo škodu, a závazky organizátora vyplývajícími ze smlouvy o souborných službách pro cesty.

47 Zadruhé je třeba připomenout, že závazky vyplývající ze smlouvy o souborných službách pro cesty podle směrnice 90/314, jak jsou upřesněny v bodě 45 tohoto rozsudku, mohou být plněny poskytovateli služeb, kteří mohou sami jednat prostřednictvím svých zaměstnanců nacházejících se pod jejich kontrolou. Provedení určitých úkonů těmito zaměstnanci či opomenutí je provést tedy může představovat neplnění nebo nesprávné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o souborných službách pro cesty.

48 Toto neplnění nebo nesprávné plnění závazků má tedy sice původ ve skutcích, kterých se dopustili zaměstnanci nacházející se pod kontrolou poskytovatele služeb, může však založit odpovědnost organizátora v souladu s čl. 5 odst. 1 směrnice 90/314.

49 Tento výklad je potvrzen cílem ochrany spotřebitelů, který směrnice 90/314 sleduje. Jak totiž v podstatě uvedl i generální advokát v bodě 62 svého stanoviska, bez takové odpovědnosti by docházelo k neodůvodněnému rozlišování mezi odpovědností organizátorů za skutky jejich poskytovatelů služeb,

kteří sami plní závazky vyplývající ze smlouvy o souborných službách pro cesty, a jejich odpovědností za stejné skutky, kterých se dopustili zaměstnanci těchto poskytovatelů služeb plnící tyto závazky, což by organizátorovi umožnilo vyhýbat se své odpovědnosti.

50 Podle čl. 5 odst. 1 směrnice 90/314 tedy neplnění nebo nesprávné plnění závazku vyplývajícího ze smlouvy o souborných službách pro cesty ze strany zaměstnance poskytovatele služeb zakládá odpovědnost organizátora souborných služeb pro cesty vůči spotřebiteli, se kterým uzavřel tuto smlouvu, pokud toto neplnění nebo nesprávné plnění závazku způsobilo tomuto spotřebiteli škodu.

51 V daném případě – jak vyplývá z žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce – vychází předkládající soud z předpokladu, že když hotelový zaměstnanec doprovázel X na recepci, jednalo se o službu spadající pod podmínky pobytu, které se společnost Kuoni zavázala poskytnout na základě předmětné smlouvy, a že znásilnění a napadení X, kterého se dopustil N, je nesprávným plněním této smlouvy.

52 Z toho vyplývá, že v situaci, o jakou jde ve věci v původním řízení, může být takový organizátor souborných služeb pro cesty, jako je společnost Kuoni, shledán odpovědným vůči takovému spotřebiteli, jako je X, za nesprávné plnění smlouvy mezi smluvními stranami v případě, že má toto nesprávné plnění původ v jednání zaměstnance poskytovatele služeb plnícího závazky vyplývající z uvedené smlouvy.

53 Pokud jde o druhou část problematiky nastolené předkládajícím soudem, zmíněnou v bodě 31 tohoto rozsudku, je třeba uvést, že čl. 5 odst. 2 směrnice 90/314 stanoví výjimky z odpovědnosti organizátora souborných služeb pro cesty. Podle tohoto ustanovení odpovídá organizátor za škody, které vyplývají pro spotřebitele z neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy, ledaže by toto neplnění nebo nesprávné plnění nezavinil on ani jiný poskytovatel služeb, neboť se na něj vztahuje některý z důvodů pro zproštění odpovědnosti uvedených v tomto ustanovení.

54 Mezi tyto důvody pro zproštění odpovědnosti patří důvod uvedený v čl. 5 odst. 2 třetí odrážce směrnice 90/314, který se týká situací, kdy neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy je způsobeno událostí, kterou organizátor nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat nebo překonat.

55 V projednávaném případě, jak vyplývá z bodů 19 a 31 tohoto rozsudku, se předkládající soud v podstatě táže, zda v případě, že organizátor souborných služeb pro cesty svěřil plnění smlouvy, kterou uzavřel se dvěma spotřebiteli, poskytovateli hotelových služeb a zaměstnanec tohoto poskytovatele služeb se dopustil znásilnění a napadení na jednom z těchto dvou spotřebitelů, může tato okolnost představovat nepředvídatelnou nebo nepřekonatelnou událost ve smyslu tohoto důvodu pro zproštění odpovědnosti.

56 V tomto ohledu je třeba poukázat na to, že tento důvod pro zproštění odpovědnosti musí být vykládán striktně, neboť se jedná o výjimku z pravidla odpovědnosti organizátorů zakotveného v čl. 5 odst. 1 směrnice 90/314 [obdobně viz rozsudek ze dne 22. ledna 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Ukončení činnosti po dosažení důchodového věku), C-32/19, EU:C:2020:25, bod 38 a citovaná judikatura].

57 Je třeba rovněž připomenout, že podle judikatury citované v bodech 36 a 37 tohoto rozsudku musí být tento důvod pro zproštění odpovědnosti vzhledem k neexistenci odkazu na vnitrostátní právo vykládán autonomně a jednotně s přihlédnutím nejen k jeho znění, ale rovněž ke kontextu, do něhož zapadá, a k cíli sledovanému směrnicí 90/314.

58 V tomto ohledu zaprvé ze znění čl. 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice 90/314 vyplývá, že nepředpokladatelná či nepřekonatelná událost uvedená v tomto ustanovení se liší od případu vyšší moci. V tomto ustanovení je totiž jako odlišný důvod pro zproštění odpovědnosti uveden případ vyšší moci, který je s odkazem na čl. 4 odst. 6 druhý pododstavec bod ii) této směrnice definován jako

neobvyklé a neočekávané okolnosti nezávislé na straně, která se na ně odvolává, jejichž důsledkům nebylo možno přes veškeré vyvinuté úsilí předejít. Vylučovací spojka „nebo“ umístěná mezi vyšší mocí uvedenou v první části čl. 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice 90/314 a nepředpokladatelnou nebo nepřekonatelnou událostí uvedenou ve druhé části tohoto ustanovení vylučuje, aby byla uvedená událost stavěna na roveň případu vyšší moci.

59 Zadruhé čl. 5 odst. 2 třetí odrážka směrnice 90/314 zprošťuje organizátora povinnosti nahradit spotřebiteli škodu způsobenou nepředpokladatelnými událostmi bez ohledu na to, zda jsou obvyklé, nebo v důsledku nepřekonatelných událostí bez ohledu na to, zda jsou předvídatelné nebo obvyklé.

60 Zatřetí z čl. 5 odst. 2 směrnice 90/314 vyplývá, že důvody pro zproštění odpovědnosti uvedené v jednotlivých odrážkách tohoto ustanovení vystihují konkrétní případy, kdy neplnění nebo nesprávné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o souborných službách pro cesty nelze přičítat ani organizátorovi, ani jinému poskytovateli služeb, protože jim nelze přičítat zavinění. Tato absence zavinění znamená, že nepřekonatelná nebo nepředpokladatelná událost uvedená v čl. 5 odst. 2 třetí odrážce směrnice 90/314 musí být vykládána tak, že se týká skutku nebo incidentu, který se vymyká kontrole organizátora nebo poskytovatele služeb.

61 Vzhledem k tomu, že z důvodů uvedených v bodě 48 tohoto rozsudku se jednání či opomenutí zaměstnance poskytovatele služeb při plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o souborných službách pro cesty, mající za následek neplnění nebo nesprávné plnění uvedených závazků organizátora ve vztahu ke spotřebiteli, této kontrole nevymykají, nemůže být toto jednání či opomenutí považováno za nepřekonatelnou nebo nepředpokladatelnou událost ve smyslu čl. 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice 90/314.

62 V důsledku toho je třeba mít za to, že se článku 5 odst. 2 třetí odrážky směrnice 90/314 nelze dovolávat ve snaze o zproštění organizátorů jejich povinnosti nahradit škodu způsobenou spotřebitelům v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění závazků vyplývajících ze smluv o souborných službách pro cesty uzavřených s těmito organizátory, pokud tyto nedostatky vyplývají z jednání nebo opomenutí zaměstnanců poskytovatelů služeb plnících tyto závazky.

63 S ohledem na všechny výše uvedené úvahy je třeba na položené otázky odpovědět tak, že čl. 5 odst. 2 třetí odrážka směrnice 90/314, který stanoví důvod pro zproštění odpovědnosti organizátora souborných služeb pro cesty za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o takových souborných službách, kterou tento organizátor uzavřel se spotřebitelem a na kterou se vztahuje tato směrnice, musí být vykládán v tom smyslu, že v případě neplnění nebo nesprávného plnění těchto závazků v důsledku jednání zaměstnance poskytovatele služeb provádějícího tuto smlouvu:

– tento zaměstnanec nemůže být považován pro účely použití tohoto ustanovení za poskytovatele služeb a

– organizátor se nemůže na základě tohoto ustanovení zprostit své odpovědnosti za takové neplnění nebo nesprávné plnění závazků.

K nákladům řízení

64 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (třetí senát) rozhodl takto:

Článek 5 odst. 2 třetí odrážka směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, který stanoví důvod pro zproštění odpovědnosti organizátora souborných služeb pro cesty za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o takových souborných službách, kterou tento organizátor uzavřel se spotřebitelem a na kterou se vztahuje tato směrnice, musí být vykládán v tom smyslu, že v případě neplnění nebo nesprávného plnění těchto závazků v důsledku jednání zaměstnance poskytovatele služeb provádějícího tuto smlouvu:

– **tento zaměstnanec nemůže být považován pro účely použití tohoto ustanovení za poskytovatele služeb a**

– **organizátor se nemůže na základě tohoto ustanovení zprostit své odpovědnosti za takové neplnění nebo nesprávné plnění závazků.**

Podpisy