



Zbierka súdnych rozhodnutí

NÁVRHY GENERÁLNEHO ADVOKÁTA
MACIEJ SZPUNAR
prednesené 10. novembra 2020¹

Vec C-578/19

X
proti
Kuoni Travel Ltd,
za účasti:
ABTA Ltd

[návrh na začatie prejudiciálneho konania, ktorý podal Supreme Court of the United Kingdom
(Najvyšší súd Spojeného kráľovstva)]

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Smernica 90/314/EHS – Balík cestovných, dovolenkových a výletných služieb – Zmluva o balíku cestovných služieb uzatvorená medzi organizátorom cestovných služieb a spotrebiteľom – Zodpovednosť organizátora cestovných služieb za riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy inými dodávateľmi služieb – Vylúčenie zodpovednosti – Udalosť, ktorú organizátor cestovných služieb alebo dodávateľ služby nemohli predvídať alebo jej predísť – Škoda vyplývajúca z konania zamestnanca hotelu, ktorý koná ako dodávateľ služieb na základe zmluvy – Pojem ‚dodávateľ služieb‘“

I. Úvod

1. „Pokiaľ prejdeme od právnych kategórii zmluvy a deliktu k zmluvnej a deliktuálnej zodpovednosti, viktoriánsky sudca Lord Justice Bramwell naznačil, že prejdeme od jednoduchých slov k odbornej slovnej zásobe. ... Tento sudca mal nepochybne na mysli empirický prístup *common law*, ktorý je pevne spätý so súbormi určitých skutkových situácií, ktoré vznikajú z rôznych typov konania a ktorý bolo treba dať do protikladu s vysoko efektívnou systematizáciou právnych vzťahov, z ktorej vychádza rímske záväzkové právo. [V rámci *common law*] je žaloba na základe zmluvy alebo deliktu žalobou založenou na konkrétnom súbore skutočností – ‚veci samej‘ – pričom žaloba o určenie zmluvnej alebo deliktuálnej zodpovednosti je žalobou vymedzenou formálnym systémom právnych vzťahov. ... Anglické záväzkové právo... venuje len málo pozornosti formalizovaným právnym vzťahom; zodpovednosť je jednoducho otázkou ‚skutkového stavu, ktorého existencia poskytuje osobe právo domáhať sa od súdu náhrady škody voči druhej osobe‘. ... Občianske právo naopak považuje zodpovednosť za nesplnenie už existujúcej a záväznej povinnosti. Zodpovednosť je vecou nesplnenia *vinculum iuris*, právneho vzťahu. V skutočnosti je situácia ešte zložitejšia... Pojem zmluvnej zodpovednosti znamená, že do zmluvy je začlenený pojem ‚mimozmluvnej (delikt alebo kvázi delikt) občianskoprávnej zodpovednosti‘, čo malo za následok začlenenie pojmu ‚nesplnenie zmluvného záväzku‘ do režimu mimozmluvnej zodpovednosti“.²

¹ Jazyk prednesu: francúzština.

² SAMUEL, G., RINKES, J. G. J.: The English law of obligations. In: MÜLLER-GRAFF, P.-C. (éd.): *Gemeinsames Privatrecht in der Europäischen Gemeinschaft*, Baden-Baden: Nomos, 1999, s. 163 až 381, najmä s. 206 a 207. Pozri tiež SAMUEL, G., RINKES, J. G. J.: *The English law of obligations in comparative context*, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1991, s. 4 až 21.

2. Tento výňatok umožňuje vykresliť a lepšie pochopiť rozsah rozdielov medzi právnymi predpismi a praxou v rôznych členských štátoch v oblasti balíka cestovných služieb. Práve s cieľom odstrániť tieto rozdiely normotvorca Únie stanovil spoločné pravidla, ktoré umožnili nielen subjektom z jedného členského štátu ponúkať svoje služby v iných členských štátoch, ale tiež spotrebiteľom Únie využívať porovnateľné podmienky bez ohľadu na členský štát, v ktorom si kupujú balík cestovných služieb.³

3. Tento návrh na začatie prejudiciálneho konania, ktorý Súdnemu dvoru predložil Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva), sa týka výkladu článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314.

4. Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi pani X, cestujúcou s bydliskom v Spojenom kráľovstve, a cestovnou kanceláriou Kuoni Travel Ltd (ďalej len „Kuoni“) so sídlom v Spojenom kráľovstve vo veci návrhu na náhradu škody vyplývajúcej z nesprávneho plnenia zmluvy o balíku cestovných služieb, ktorá bola uzatvorená medzi pani X a Kuoni.

5. Vnútroštátny súd sa v podstate snaží zistiť, či sa na organizátora balíkov cestovných služieb môže vzťahovať vylúčenie zodpovednosti podľa článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314, pokiaľ nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ktorú tento organizátor uzatvoril so spotrebiteľom, vyplýva z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní.

6. Tato vec tak poskytuje Súdnemu dvoru príležitosť, aby spresnil podmienky vzniku zodpovednosti organizátora cestovných služieb, pokiaľ sa zamestnanec dodávateľa služieb tohto organizátora dopustí násilia alebo znásilnenia voči osobe, ktorá uzatvorila s týmto organizátorom zmluvu o balíku cestovných služieb.

II. Právny rámec

A. Právo Únie

7. Článok 2 ods. 2 a 4 smernice 90/314 stanovuje:

„Pre účely tejto smernice:

...

2. pojem ‚organizátor‘ označuje osobu, ktorá inak než príležitostne organizuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, či už priamo alebo cez maloobchodníka;

...

4. pojem ‚spotrebiteľ‘ označuje osobu, ktorá prijíma alebo odsúhlasuje prijatie balíka služieb [si kúpi alebo sa zaviazne, že si kúpi balík služieb – *neoficiálny preklad*] (‚hlavná zmluvná strana‘), alebo akúkoľvek osobu, v zastúpení ktorej hlavná zmluvná strana odsúhlasuje predaj balíka služieb [v mene ktorej sa hlavná zmluvná strana zaviazne kúpiť balík služieb – *neoficiálny preklad*] (‚ďalší príjemcovia‘), alebo akúkoľvek osobu, na ktorú hlavná zmluvná strana alebo akýkoľvek z ďalších príjemcov prenáša [prevedie – *neoficiálny preklad*] balík služieb (‚príjemca služieb‘);

...“

³ Pozri tretie odôvodnenie smernice Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 1990, s. 59; Mim. vyd. 13/010, s. 132).

8. V článku 4 ods. 6 druhom pododseku tejto smernice sa uvádza:

„V takom prípade [Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy na základe odseku 5, alebo z akejkoľvek príčiny, inej ako je chyba spotrebiteľa, organizátor zruší balík služieb pred dohovoreným termínom odchodu], bude [spotrebiteľ – *neoficiálny preklad*] oprávnený, ak je to primerané, dostať kompenzáciu [náhradu škody – *neoficiálny preklad*] buď od organizátora alebo maloobchodníka, kohokoľvek z nich určuje relevantný zákon členského štátu [podľa právnych predpisov daného členského štátu – *neoficiálny preklad*] pre prípad neuskutočneného plnenia zmluvy, s výnimkou, kde [pokiaľ – *neoficiálny preklad*]:

...

ii) k zrušeniu, s výnimkou novej rezervácie, dochádza [nedochádza – *neoficiálny preklad*] z dôvodov vyššej moci, t. j. neobvyklých a nepredvídateľných okolností po kontrole stranou, od ktorej sa to vyžaduje [nezávislých od strany, ktorá sa na nich odvoláva – *neoficiálny preklad*], a následkom ktorej [ktorých dôsledkom – *neoficiálny preklad*] sa nedalo vyhnúť ani ak tomu bola venovaná náležitá pozornosť [ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti – *neoficiálny preklad*].“

9. Článok 5 ods. 1 až 3 uvedenej smernice stanovuje:

„1. Členské štáty prijímú nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník ako zmluvná strana je zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie [splnenie – *neoficiálny preklad*] záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené organizátorom a/alebo maloobchodníkom, či iným dodávateľom služieb, bez ujmy na právach organizátora a/alebo maloobchodníka sťahť týchto ďalších dodávateľov služieb [uplatniť voči týmto ďalším dodávateľom služieb prostriedok nápravy – *neoficiálny preklad*].

2. S odvolaním na škodu vyplývajúcu spotrebiteľovi z nedostatku pri plnení alebo z neprimeraného plnenia [nesplnenia alebo nesprávneho plnenia – *neoficiálny preklad*] zmluvy, členské štáty prijímú všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník nie je/sú zodpovední za takýto nedostatok pri plnení alebo za neprimerané plnenie zmluvy, ak tento nie je prisúditeľný [aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník budú zodpovední za nesplnenie alebo za nesprávne plnenie zmluvy, okrem prípadu, ak uvedené nesplnenie alebo nesprávne plnenie nemožno pripísať – *neoficiálny preklad*] buď akejkoľvek ich chybe alebo chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože:

- nedostatky, ktoré sa objavili v plnení zmluvy sú prisúditeľné [pripísateľné – *neoficiálny preklad*] spotrebiteľovi,
- takéto nedostatky sú prisúditeľné [zistené nedostatky sú pripísateľné – *neoficiálny preklad*] tretej strane, ktorá nie je prepojená s ustanovením na zmluvné služby [ktorá nie je spojená s poskytovaním zmluvných služieb – *neoficiálny preklad*], a sú nepredvídateľné a nevyhnutné [a neodvratné – *neoficiálny preklad*],
- takéto nedostatky sú spôsobené vyššou mocou, podľa článku 4 ods. 6 druhého pododseku bodu ii), alebo udalosťou, ktorú organizátor a/alebo maloobchodník či dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri venovaní [pri vynaložení všetkej – *neoficiálny preklad*] náležitej starostlivosti.

V prípadoch uvedených v druhej a tretej odrážke [v prvom pododseku druhej a tretej zarážke – *neoficiálny preklad*] sa bude od organizátora a/alebo maloobchodníka, ako účastníkov kontraktu [ktorý je zmluvnou stranou – *neoficiálny preklad*], požadovať okamžité poskytnutie pomoci spotrebiteľovi pri ťažkostiach.

Čo sa týka škôd vyplývajúcich z neuskutočnenej alebo neprimeranej realizácie [nesplnenia alebo nesprávneho plnenia – *neoficiálny preklad*] služieb, ktoré sú súčasťou daného balíka služieb, členské štáty môžu povoliť ohraničenie kompenzácie, ktorá súvisí s kontraktom. Takéto ohraničenie nemá byť nerozumné [členské štáty môžu povoliť, aby výška náhrady škody bola obmedzená v súlade s medzinárodnými dohodami upravujúcimi tieto služby – *neoficiálny preklad*].

Čo sa týka iných škôd ako škôd na živote a zdraví vyplývajúcich z neuskutočnenej alebo neprimeranej realizácie [nesplnenia alebo nesprávneho plnenia – *neoficiálny preklad*] služieb, ktoré sú súčasťou daného balíka služieb, členské štáty môžu povoliť ohraničenie kompenzácie, ktorá súvisí s kontraktom [, aby výška náhrady škody bola obmedzená zmluvou – *neoficiálny preklad*]. Takéto ohraničenie nemá byť nerozumné [obmedzenie nesmie byť neprimerané – *neoficiálny preklad*].

3. Bez vplyvu na štvrtý pododsek odseku 2, sa nepripúšťa žiadna výnimka z opatrení v odsekoch 1 a 2 uskutočnená cestou kontraktnej klauzuly [zmluvného ustanovenia – *neoficiálny preklad*].“

10. Smernica 90/314 bola s účinnosťou od 1. júla 2018 zrušená smernicou (EÚ) 2015/2302⁴. Vzhľadom na obdobie, kedy došlo k skutkovým okolnostiam vo veci samej, sa na predmetnú vec uplatňuje smernica 90/314.

B. Právo Spojeného kráľovstva

1. Nariadenie z roku 1992

11. Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulation 1992 (nariadenie z roku 1992 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb) z 22. decembra 1992⁵ (ďalej len „nariadenie z roku 1992“) prebralo do právneho poriadku Spojeného kráľovstva smernicu 90/314.

12. Článok 15 ods. 1, 2 a 5 nariadenia z roku 1992 stanovuje:

„1. Druhá zmluvná strana je zodpovedná voči spotrebiteľovi za riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené touto druhou zmluvnou stranou alebo ďalšími dodávateľmi služieb, pričom to nemá nijaký vplyv na prostriedky nápravy uvedenej druhej zmluvnej strany alebo na jej právo podať žalobu proti týmto ďalším dodávateľom služieb.

2. Druhá zmluvná strana zodpovedá za akúkoľvek škodu vyplývajúcu spotrebiteľovi z nesplnenia alebo z nesprávneho plnenia zmluvy, okrem prípadu, že uvedené nesplnenie alebo nesprávne plnenie nemožno pripísať ani chybe tejto druhej zmluvnej strany, ani chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože:

- a) nedostatky, ktoré sa zistili v plnení zmluvy, možno pripísať spotrebiteľovi;
- b) zistené nedostatky možno pripísať tretej strane, ktorá nie je spojená s poskytovaním zmluvných služieb, a sú nepredvídateľné a neodvratné alebo

⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 2015, s. 1).

⁵ SI 1992/3288.

c) takéto nedostatky sú spôsobené:

- i) nezvyčajnými a nepredvídateľnými okolnosťami mimo kontroly zmluvnej strany, ktorá sa nich odvoláva, pričom ide o okolnosti, ktorým nebolo možné predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti, alebo
- ii) udalosťou, ktorú druhá zmluvná strana alebo dodávateľ služieb nemohli ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti predvídať alebo jej predísť.

...

5. Bez toho, aby boli dotknuté odseky 3 a 4 vyššie, nijaké zmluvné ustanovenie nemôže vylúčiť zodpovednosť v zmysle odsekov 1 a 2.“

2. Zákon z roku 1982

13. Podľa článku 13 Supply of Goods and Services Act (zákon z roku 1982 o dodávke tovaru a služieb)⁶ z 13. júla 1982 v znení uplatniteľnom na skutkové okolnosti vo veci samej (ďalej len „zákon z roku 1982“) bola Kuoni povinná poskytnúť plnenia stanovené v zmluve s primeranou starostlivosťou a odbornosťou.

III. Skutkové okolnosti vo veci samej

14. Dňa 1. apríla 2010 pani X a jej manžel uzatvorili so spoločnosťou Kuoni zmluvu, podľa ktorej sa táto spoločnosť zaviazala, že poskytne balík cestovných služieb na Srí Lanke vrátane spiatočných letov zo Spojeného kráľovstva a all-inclusive ubytovanie na 15 nocí v hoteli od 8. do 23. júla 2010.

15. Bod 2.2 tejto zmluvy týkajúci sa rezervačných podmienok stanovuje:

„Zmluvu ste uzavreli so [spoločnosťou Kuoni]. Zabezpečíme pre Vás poskytnutie rôznych služieb, ktoré sú súčasťou cestovného balíka, ktorý ste si u nás objednali“.

16. Bod 5.10 písm. b) uvedenej zmluvy, ktorý sa tiež týka rezervačných podmienok, znie takto:

„... budeme znášať zodpovednosť v prípade, že z dôvodu chyby na našej strane alebo chyby našich delegátov alebo dodávateľov nezodpovedá akákoľvek časť cestovných služieb, ktoré ste si pred odchodom zo Spojeného kráľovstva objednali, opisu nachádzajúcemu sa v katalógu alebo nie je na primeranej úrovni alebo v dôsledku činnosti, ktorá je súčasťou uvedených cestovných služieb, dôjde k Vašej smrti či zraneniu, alebo smrti či zraneniu člena Vašej skupiny. Zodpovednosť nebudeme znášať v prípade a v rozsahu, v akom sme nedostatočné plnenie súvisiace s cestovnými službami, alebo smrť či zranenie nezapríčinili my, naši delegáti alebo dodávatelia; alebo ak ste uvedené skutočnosti zapríčinili Vy... alebo ak boli spôsobené nepredvídateľnými okolnosťami, ktoré sme ani pri náležitej starostlivosti nemohli my, naši delegáti alebo naši dodávatelia očakávať alebo sa im vyhnúť.“

17. V ranných hodinách 17. júla 2010 stretla pani X, keď išla cez záhradu hotela k recepcii, pána N, ktorého hotel zamestnával ako elektrikára a ktorý mal službu a bol oblečený v uniforme zamestnanca hotela. Pani X navrhol, že jej ukáže skratku na recepciu, a následne ju vlákal do technickej miestnosti, kde ju napadol a znásilnil.

⁶ UK Public General Acts 1982 c. 29.

18. V rámci sporu vo veci samej sa pani X domáhala, aby jej Kuoni nahradila škodu za znásilnenie a napadnutie, ktoré utrpela, z toho dôvodu, že vyplývali z nesprávneho plnenia zmluvy, ktorú pani X uzatvorila so spoločnosťou Kuoni, ako aj z dôvodu porušenia nariadenia z roku 1992. Kuoni namietala voči tomu, že znásilnenie a napadnutie, ktorých sa dopustil pán N, predstavovali porušenie záväzkov, ktoré mala voči pani X na základe zmluvy alebo nariadenia z roku 1992. Na podporu tohto tvrdenia sa spoločnosť Kuoni odvolávala na bod 5.10 písm. b) zmluvy a na článok 15 ods. 2 písm. c) bod ii) nariadenia z roku 1992.

19. High Court (Vrchný súd, Spojené kráľovstvo) zamietol žalobu pani X na náhradu škody z dôvodu, že „cestovné služby“ uvedené v bode 5.10 písm. b) zmluvy sa nevzťahovali na situáciu, v ktorej by člen personálu údržby hotela sprevádzal hosťa na recepciu. Navyše *obiter dictum* rozhodol, že Kuoni sa v každom prípade mohla odvolávať na dôvod na vylúčenie zodpovednosti uvedený v článku 15 ods. 2 písm. c) bode ii) nariadenia z roku 1992.

20. Court of Appeal (England & Wales) [Odvolací súd (Anglicko a Wales), Spojené kráľovstvo] takisto zamietol odvolanie pani X. Väčšina sudcov, ktorým predsedali sudcovia Sir Terence Etherton a Lady Justice Asplin, zastávala názor, že na člena personálu údržby hotela, ktorého hosť hotela v takejto pozícii pozná a ktorý sprevádza tohto hosťa na recepciu hotela, sa nevzťahuje bod 5.10 písm. b) zmluvy. Táto väčšina sudcov konštatovala, že nariadenie z roku 1992 nie je určené na to, aby uľahčovalo podávanie žaloby proti organizátorovi cestovných služieb za protiprávne konanie zamestnanca dodávateľa, ak takéto konanie nebolo súčasťou „úloh, na výkon ktorých bol zamestnaný“, a že dodávateľ nie je zodpovedný za konanie tretej osoby podľa vnútroštátneho práva uplatniteľného na spotrebiteľov alebo podľa cudzieho práva, ktoré sa uplatňuje na uvedeného dodávateľa. Uvedená väčšina sudcov sa *obiter dictum* priklonila z názoru, že Kuoni nebola zodpovedná ani na základe bodu 5.10 písm. b) zmluvy ani podľa článku 15 nariadenia z roku 1992, pretože N nebol „dodávateľom“ v zmysle týchto ustanovení.

21. Vnútroštátny súd poznamenáva, že Lord Justice Longmore v nesúhlasnom stanovisku uviedol, že má pochybnosti, pokiaľ ide o skutočnosť, že hotel nenesie podľa anglického práva zodpovednosť za znásilnenie, ktorého sa dopustil uniformovaný zamestnanec, ktorý bol navonok prezentovaný ako spoľahlivý zamestnanec. Konštatoval, že hlavná zásada podľa anglického práva spočíva v tom, že osoba, ktorej vznikne zmluvná zodpovednosť, zostáva osobne zodpovedná za splnenie zmluvy aj v prípade, že toto splnenie je zabezpečené prostredníctvom tretích osôb. Spresnil, že cieľom smernice 90/314 a nariadenia z roku 1992 je predovšetkým umožniť dovolenkárovi, ktorého cesta bola zmarená, uplatniť voči druhej zmluvnej strane prostriedok nápravy. Podľa jeho názoru je potrebné ponechať na organizátorovi cestovných služieb, aby dôsledky súvisiace s cestou, ktorá bola zmarená, vyriešil so svojimi vlastnými zmluvnými partnermi, ktorí môžu následne v rámci ďalšej postupnosti vyriešiť problémy buď so svojimi vlastnými zamestnancami alebo so svojimi subdodávateľmi. Okrem iného tvrdil, že nič neodôvodňuje záver, že v prípade subdodávateľa alebo zamestnanca by sa mal pojem „dodávateľ“ obmedzovať na hotel. Dodal, že niet žiadnych pochybností o tom, že niektorí zamestnanci by sa mali považovať za dodávateľov.

22. Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) v súvislosti s mimoriadnym opravným prostriedkom konštatoval, že mu boli položené dve základné otázky, a síce prvá otázka, či znásilnenie a násilie, ktoré utrpela pani X, predstavujú nesprávne plnenie záväzkov, ktoré podľa zmluvy prislúchajú spoločnosti Kuoni, a v prípade kladnej odpovede na prvú otázku, druhá otázka, či možno vylúčiť zodpovednosť spoločnosti Kuoni za konanie pána N s odvolaním sa na bod 5.10 písm. b) zmluvy a prípadne na článok 15 ods. 2 písm. c) nariadenia z roku 1992.

23. Na účely rozhodnutia o druhej otázke mimoriadneho opravného prostriedku Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) konštatoval, že je potrebné položiť Súdnemu dvoru prejudiciálne otázky. Na účely tohto prejudiciálneho konania tento súd najvyššej inštancie navrhuje Súdnemu dvoru, aby konštatoval, že skutočnosť, že zamestnanec hotela sprevádzal pani X na recepciu, predstavuje službu, ktorá patrí medzi „cestovné služby“, ktoré sa Kuoni zaviazala poskytnúť, a že spáchané znásilnenie a napadnutie predstavujú nesprávne plnenie zmluvy.

IV. Prejudiciálne otázky a konanie pred Súdnom dvorom

24. Za týchto podmienok Suprême Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) rozhodnutím z 24. júla 2019, ktoré bolo doručené do kancelárie Súdneho dvora 30. júla 2019, rozhodol prerušiť konanie a položiť Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. V prípade, že došlo k nesplneniu alebo k nesprávnemu plneniu záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb, ktorá bola uzavretá medzi spotrebiteľom a organizátorom alebo maloobchodníkom a vzťahuje sa na ňu smernica [90/314], pričom uvedené nesplnenie alebo nesprávne plnenie je výsledkom konania zamestnanca hotelovej spoločnosti, ktorá je dodávateľom služieb podľa uvedenej zmluvy:

- a) existuje priestor na uplatnenie dôvodu na vylúčenie zodpovednosti uvedeného v druhej časti tretej zarážky článku 5 ods. 2 [90/314], a ak áno,
- b) aké sú kritériá, podľa ktorých má vnútroštátny súd posúdiť, či sa na vylúčenie zodpovednosti uvedený dôvod uplatňuje?

2. Má sa v prípade, že organizátor alebo maloobchodník uzavrie so spotrebiteľom zmluvu o balíku cestovných služieb, na ktorú sa vzťahuje smernica [90/314], pričom služby podľa uvedenej zmluvy poskytuje hotelová spoločnosť, považovať zamestnanec tejto hotelovej spoločnosti za ‚dodávateľa služieb‘ na účely uplatnenia dôvodu na vylúčenie zodpovednosti podľa článku 5 ods. 2 tretej zarážky smernice [90/314]?”

25. Písomné pripomienky predložili účastníci konania vo veci samej,⁷ ako aj Európska komisia. Súdny dvor podľa článku 76 ods. 2 svojho rokovacieho poriadku rozhodol, že vo veci rozhodne bez pojednávania. Opatrením na zabezpečenie priebehu konania z 31. marca 2020 Súdny dvor položil všetkým účastníkom konania a zúčastneným stranám otázky, na ktoré bolo potrebné odpovedať písomne. Písomné pripomienky k otázkam, ktoré sú predmetom uvedených opatrení na zabezpečenie priebehu konania, boli predložené tými istými účastníkmi konania a Komisiou v stanovenej lehote.

V. Analýza

26. Svojou prvou prejudiciálnou otázkou sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa dôvod na vylúčenie zodpovednosti stanovený v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314 môže uplatniť voči organizátorovi balíkov cestovných služieb, pokiaľ nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ktorú tento organizátor uzavrel so spotrebiteľom, vyplýva z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní. Ak by odpoveď na túto otázku bola kladná, vnútroštátny súd chce poznať kritéria uplatnenia dôvodu na vylúčenie zodpovednosti uvedeného v tomto ustanovení.

⁷ Z rozhodnutia vnútroštátneho súdu vyplýva, že Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) povolil ABTA Ltd (Association of British Travel Agents) vstúpiť do konania o mimoriadnom opravnom prostriedku ako vedľajšiemu účastníkovi konania.

27. Svojou druhou otázkou chce vnútroštátny súd zistiť, či sa má pri uplatnení článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314 zamestnanec dodávateľa v rámci zmluvy o balíku cestovných služieb považovať za dodávateľa služieb.⁸

28. Keďže odpoveď na prvú otázku písm. a) závisí od rozsahu pojmu „dodávateľ služieb“ v zmysle článku 5 smernice 90/314, ktorá je predmetom druhej otázky, budem analyzovať obe otázky spoločne.

29. Na zodpovedanie týchto otázok mi pripadá užitočné, aby som na úvod pripomenul účel smernice 90/314, a následne sa budem venovať rozsahu režimu zodpovednosti zavedeného touto smernicou. V tomto rámci sa po preskúmaní rozsahu pojmu „dodávateľ služieb“ v zmysle článku 5 tejto smernice budem zaoberať otázkou, či sa dôvod na vylúčenie zodpovednosti stanovený v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice uplatňuje v prípade, ak nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy o balíku cestovných služieb vyplýva z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý uvedenú zmluvu plní. Keďže nakoniec Súdnemu dvoru navrhmem, aby na prvú otázku písm. a) odpovedal záporne, domnievam sa, že nie je potrebné odpovedať na prvú otázku písm. b) týkajúcu sa kritérií uplatnenia dôvodu na vylúčenie zodpovednosti stanoveného v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314.

A. Úvodné poznámky o účele smernice 90/314

30. Na účely lepšieho pochopenia rámca, do ktorého patrí režim zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb zavedený smernicou 90/314, mi pripadá užitočné začať moju analýzu tým, že pripomeniem účel tejto smernice.

31. Z toho dôvodu by som rád najskôr poznamenal, že táto smernica je súčasťou súboru právnych aktov Únie týkajúcich sa harmonizácie v oblasti súkromného práva hmotného, ktoré boli prijaté na základe článku 100 A Zmluvy o EHS (zmenený, teraz článok 114 ZFEÚ). Keďže táto smernica patrí do tohto legislatívneho rámca, zohľadňuje potreby ochrany spotrebiteľov,⁹ a to spoločne s potrebami, na ktorých spočíva najmä uskutočnenie vnútorného trhu.¹⁰ Z prvého až tretieho odôvodnenia smernice 90/314 vyplýva, že zavedenie spoločných pravidiel týkajúcich sa balíkov služieb pomáha odstrániť prekážky slobodného poskytovania služieb a narušenia hospodárskej súťaže medzi subjektmi usadenými v rôznych členských štátoch tým, že spotrebiteľom zároveň umožňuje „mať prospech z porovnateľných podmienok pri nákupe balíka služieb v ľubovoľnom inom štáte [členskom štáte – *neoficiálny preklad*]“.¹¹

32. V tejto súvislosti Súdny dvor uviedol, že skutočnosť, že smernica 90/314 má zaručiť iné ciele, nemôže vylúčiť, že cieľom jej ustanovení je takisto chrániť spotrebiteľov.¹² Vo svojej judikatúre tak konštatoval, že táto smernica má za cieľ zabezpečiť *vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov*.¹³

8 Zdá sa mi dôležité uviesť dôvody, pre ktoré vnútroštátny súd položil túto druhú otázku, ktorá zrejme vyplýva z nesúhlasného stanoviska Lorda Justice Longmorea, ktoré je uvedené v bode 21 vyššie. Z časti tohto stanoviska, ktoré sú uvedené v návrhu na začatie prejudiciálneho konania, vyplýva, že podľa autora tohto stanoviska hotel poskytuje asistenčnú službu svojim hosťom, pričom túto službu zabezpečuje prostredníctvom svojich zamestnancov. Sudca Longmore tak vysvetľuje, že otázka, či pán N poskytoval aj túto službu pri preskúmaní dôvodov na vylúčenie zodpovednosti stanovených v článku 5 ods. 2 smernice 90/314, je zásadná. Ak by bol hotel jediným dodávateľom, Kuoni by bola s veľkou pravdepodobnosťou zbavená svojej zodpovednosti, pričom nesprávne plnenie by sa nemohlo pripísať ani Kuoni ani hotelu. K nesprávne plneniu by muselo dôjsť v dôsledku udalosti, ktorú Kuoni ani hotel nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti. Hotel totiž neopomenul požiadať o referencie na pána N a nemal vzhľadom na jeho profesionálnu dráhu alebo z akéhokoľvek iného dôvodu nijaký dôvod sa domnievať, že sa dopustí znásilnenia voči hosťovi. Ak by bol naopak pán N dodávateľom asistenčnej služby, a to namiesto hotelu alebo z rovnakého titulu ako hotel, mohol by (ako dodávateľ) predvídať svoj vlastný trestný čin alebo mu predísť.

9 Pozri článok 100 A ods. 3 Zmluvy o EHS, zmenený, teraz článok 114 ods. 3 ZFEÚ.

10 V tejto súvislosti pozri návrhy, ktoré predniesol generálny advokát Tizzano vo veci Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, body 2 a 3).

11 Pozri tretie odôvodnenie smernice 90/314.

12 Pozri rozsudok z 8. októbra 1996, Dillenkofer a i. (C-178/94, C-179/94 a C-188/94 až C-190/94, EU:C:1996:375, bod 39). Pozri tiež štvrté odôvodnenie smernice 90/314.

13 Pozri najmä rozsudky z 8. októbra 1996, Dillenkofer a i. (C-178/94, C-179/94 a C-188/94 až C-190/94, EU:C:1996:375, bod 39); z 12. marca 2002, Leitner (C-168/00, EU:C:2002:163, bod 22); zo 16. februára 2012, Blödel-Pawlik (C-134/11, EU:C:2012:98, bod 24), ako aj uznesenie zo 16. januára 2014, Baradics a i. (C-430/13, EU:C:2014:32, bod 36).

33. Takýto je teda vo všeobecnosti kontext, v ktorom je situovaný režim zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb zavedený touto smernicou, a konkrétnejšie dôvody na vylúčenie tejto zodpovednosti.

B. O rozsahu režimu zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb zavedeného článkom 5 smernice 90/314

1. Všeobecné úvahy

34. Najskôr by som rád pripomenul, že režim zodpovednosti zavedený smernicou 90/314 je režimom *zmluvnej zodpovednosti*, ktorého všeobecná zásada spočíva v tom, že dlžník musí byť zodpovedný za nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ktorá bola uzatvorená medzi zmluvnými stranami. V tejto súvislosti sa nesplnenie povinnosti chápe v širšom zmysle ako akékoľvek nesplnenie zmluvného záväzku. Táto definícia nesplnenia záväzku je základným kameňom systému zmluvnej zodpovednosti, podľa ktorej môže jedna zmluvná strana podať žalobu proti druhej zmluvnej strane, ak táto druhá zmluvná strana nesplní všetky svoje zmluvné záväzky.¹⁴

35. Chcel by som tiež poukázať na to, že z článku 1 a z článku 2 bodov 1 a 2 smernice 90/314 vyplýva, že zmluva o balíku cestovných služieb pozostáva z viacerých položiek, ako sú doprava, ubytovanie a ďalšie turistické služby predávané alebo ponúkané na predaj za súhrnnú cenu,¹⁵ ktoré však naopak dodávajú viacerí dodávatelia služieb v inom členskom štáte alebo v treťom štáte.¹⁶ Táto zložitost zmluvy o balíku cestovných služieb je podľa môjho názoru jedným z faktorov, ktoré vysvetľujú pozornosť, ktorú normotvorca Únie venuje vysokej úrovni ochrany spotrebiteľov v tejto smernici, a teda zavedenie režimu zodpovednosti organizátora (a/alebo maloobchodníka) v článku 5 tejto smernice. Tento článok totiž tým, že stanovuje súbor pravidiel upravujúcich povinnosť nahradiť škody, ktoré boli spôsobené voči spotrebiteľom, má za cieľ uľahčiť spotrebiteľom uplatnenie zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb.¹⁷

2. O zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb voči spotrebiteľovi v zmysle článku 5 ods. 1 smernice 90/314

36. Podľa článku 5 ods. 1 smernice 90/314 je organizátor (a/alebo maloobchodník), ktorý je zmluvnou stranou zmluvy o balíku cestovných služieb, zodpovedný voči spotrebiteľovi za riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, a to bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené samotným organizátorom alebo ďalšími dodávateľmi služieb, a bez ujmy na právach organizátora (a/alebo maloobchodníka) uplatniť voči týmto ďalším dodávateľom služieb prostriedok nápravy.¹⁸

14 Pozri Machnikowski, P., Szpunar, M.: Chapter 8: Remedies. General Provisions. In: *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, Research Group on the Existing EC Private Law (Acquis Group), Mnichov: Sellier, 2009, s. 401 až 404, najmä s. 403, článok 8:101, 5.

15 Táto definícia pojmu „balík služieb“ spresňuje pôsobnosť pravidiel týkajúcich sa splnenia alebo nesplnenia zmluvy o balíku cestovných služieb. Pozri Machnikowski, P.: Chapter 7: Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts. In: *Contract II. General Provisions, Delivery of Goods, Package Travel and Payment Services*, c. d., s. 380 až 398, najmä s. 384, článok 7:E-02, 6.

16 Článok 1 smernice 90/314 odkazuje na „balík [cestovných, dovolenkových a výletných služieb – neoficiálny preklad], ktoré sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj v teritóriu [Únie]“. Pojem „organizátor“ je v článku 2 ods. 2 smernice 90/314 definovaný ako „osob[a], ktorá inak než príležitostne organizuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, či už priamo alebo cez maloobchodníka“. V tejto súvislosti poznamenávam, že keďže anglické záväzkové právo jasne rozlišuje medzi predajom tovaru (*sale of goods*) a dodaním služieb (*supply of services*), rozlišovanie medzi pochybením (*fault*) a objektívnou zodpovednosťou (*strict liability*) je vo veľkej miere určené rozlišovaním medzi zmluvami o službách (článok 13 zákona z roku 1982) a zmluvami o dodaní tovaru (článok 14 zákona z roku 1982). V tejto súvislosti pozri Samuel, G., Rinkes, J. G. J.: *The English law of obligations*, c. d., s. 209, ako aj Montanier, J.-C., Samuel, G.: *Le contrat en droit anglais*, PUG, 1999, s. 92. Ako som pritom uviedol v úvode týchto návrhov, sú to práve tieto rozdiely medzi vnútroštátnymi právnymi úpravami a praxou v oblasti balíkov služieb, na ktoré vnútroštátny zákonodarca poukázal v smernici 90/314, aby odôvodnil zavedenie „minimálneho súboru spoločných pravidiel“ pre všetky členské štáty. Pozri druhé odôvodnenie tejto smernice.

17 V súvislosti s pojmom „spotrebiteľ“ v zmysle smernice 90/314 pozri článok 2 bod 4 tejto smernice.

18 Pozri tiež osemnásť odôvodnenie smernice 90/314.

37. Podľa môjho názoru zo znenia tohto ustanovenia jasne vyplýva, že organizátor zostáva osobne zodpovedný voči spotrebiteľovi za riadne splnenie zmluvy bez ohľadu na to, či zmluvu plní „ďalší dodávateľ služieb“.¹⁹ Ako konštatoval generálny advokát Tizzano, „pokiaľ ide konkrétnejšie o aspekt týkajúci sa zmluvnej zodpovednosti, obsah trojstranného vzťahu medzi organizátorom a/alebo predajcom, spotrebiteľom a dodávateľom služieb je definovaný takým spôsobom, že vo všeobecnosti sú osoby uvedené alebo prvé (organizátor alebo maloobchodný predajca) *ako jediné zodpovedné* voči spotrebiteľovi za nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy“.²⁰

38. V podstate to znamená, že spotrebiteľ má možnosť podať žalobu proti organizátorovi, ktorý je zmluvnou stranou.²¹ Z článku 5 ods. 3 smernice 90/314 okrem iného vyplýva, že zmluvné ustanovenia, ktorými sa vylučuje zodpovednosť organizátora za nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, sa vyhlásia za neplatné *ex tunc*.²²

39. Navyše mi pripadá dôležité uviesť, že v rámci článku 5 ods. 1 smernice 90/314 zodpovedá rozhodnutie normotvorcu Únie umožniť organizátorovi, aby prípadne použil prostriedky nápravy proti „ďalším dodávateľom služieb“, jeho vóli zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň zabrániť tomu, aby títo spotrebiteľia boli v dôsledku ich pristúpenia k všeobecným podmienkam zmluvy o balíku cestovných služieb odradení podať žalobu o náhradu škody alebo boli povinní podať viacero rôznych žalôb na náhradu škody, ktorá im vznikla z dôvodu nesplnenia alebo nesprávneho plnenia zmluvy.

40. Ako uvádza Komisia vo svojej odpovedi na otázku, ktorú jej položil Súdny dvor, účelom režimu zmluvnej zodpovednosti zavedeného touto smernicou je sústrediť u organizátora zodpovednosť za *všetky prípady nesplnenia alebo nesprávneho plnenia zmluvy*, aby tak mal spotrebiteľ prinajmenšom domnelého žalovaného, voči ktorému môže podať návrh na náhradu škody, čím sa zabezpečí vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa. Zodpovednosť organizátora v zmysle smernice 90/314 je totiž založená na vzťahu medzi na jednej strane konaním alebo opomenutím, v dôsledku ktorých je spotrebiteľovi spôsobená strata alebo škoda, a na druhej strane záväzkami vyplývajúcimi zo zmluvy o balíku cestovných služieb, ktoré sú definované v článku 2 bode 1 tejto smernice.²³

41. Vzniká preto základná otázka, či *záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb* v zmysle článku 2 bode 5 smernice 90/314 *boli riadne splnené* v zmysle článku 5 ods. 1 tejto smernice.²⁴

19 V osemnástom odôvodnení sa uvádza najmä to, že organizátor, ktorý je zmluvnou stranou, musí byť voči spotrebiteľovi zodpovedný za riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy.

20 Návrhy, ktoré predniesol generálny advokát Tizzano vo veci Leitner (C-168/00, EU:C:2001:476, bod 4). Kurzívou zvýraznil generálny advokát.

21 Tým, že kvalifikácia „predaja služieb“, ktorú používa smernica 90/314 vo svojom článku 1 a článku 2 bode 2, zaobchádza so službami ponúkanými spotrebiteľovi na predaj ako s celkom, uľahčuje kroky spotrebiteľa, ktoré podnikne v situácii, keď čelí nesplneniu alebo nesprávnemu plneniu zmluvy tým, že mu poskytuje „jediného... partnera bez ohľadu na to, ktorá služba či služby boli nesplnené alebo nesprávne plnené“. Pozri v tomto zmysle Pozri v tomto zmysle Poillot, E.: La vente de services en droit communautaire (directive 90/314/CEE sur les voyages, vacances et circuits à forfait). In: *Uniform Terminology for European Contract Law*, Nomos, 2005, s. 359 až 382, najmä s. 381. Pozri tiež Machnikowski, P.: Chapter 7. Performance of obligations. Specific Provisions – Part E: Package Travel Contracts, c. d., s. 380 až 398, najmä s. 383, článok 7:E-02, 3.

22 Pozri tiež bod 43 nižšie.

23 Pozri tiež bod 34 vyššie.

24 Podľa článku 2 bodu 5 smernice 90/314 sa na účely tejto smernice pod pojmom „zmluva“ rozumie dohoda, ktorá zaväzuje spotrebiteľa a organizátora a/alebo maloobchodníka.

42. V tejto súvislosti poznamenávam, že je potrebné určiť, ktoré zmluvné záväzky vyplývajú zo zmluvy o balíku cestovných služieb, a ďalej ako treba tieto záväzky splniť. Podľa všeobecných pravidiel zmluvnej zodpovednosti tak nezáleží na tom, či osobou, ktorá nesplní alebo nesprávne plní tieto záväzky, je organizátor alebo ďalší dodávateľ služieb: organizátor zostáva zodpovedný voči spotrebiteľovi. Ide teda o objektívnu zodpovednosť organizátora balíkov cestovných služieb voči spotrebiteľovi.²⁵

43. Treba však pripomenúť, že v článku 5 ods. 1 smernice 90/314 sa predovšetkým uvádza, že „členské štáty *prijmú nevyhnutné opatrenia*, aby zabezpečili, že organizátor... ako zmluvná strana je zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie [splnenie – *neoficiálny preklad*] záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy“. Ako správne uviedla Komisia, rozsah zodpovednosti organizátora je stanovený rozhodným právom pre zmluvu o balíku cestovných služieb.²⁶

44. V tejto súvislosti je potrebné spresniť, že zmluvná zodpovednosť dlžníka nie je v zásade absolútnou zodpovednosťou: tento dlžník sa môže svojej zodpovednosti zbaviť, ak splní určité podmienky. V rámci režimu zodpovednosti organizátora stanoveného v smernici 90/314 tak organizátor nie je podľa článku 5 ods. 2 tejto smernice zodpovedný za nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ak mu to nemožno pripísať. Táto zodpovednosť podlieha tiež podmienkam týkajúcim sa obmedzenia zodpovednosti, ktoré je uvedené v článku 5 ods. 2 treťom a štvrtom pododseku smernice 90/314.²⁷ Tieto ustanovenia sa týkajú obmedzení, ktoré členské štáty môžu pripustiť v súvislosti s náhradou škôd vyplývajúcich z nesplnenia alebo nesprávneho plnenia zmluvy.²⁸ Okrem iného tiež pripomínam, že podľa článku 5 ods. 3 tejto smernice „sa nepripúšťa žiadna výnimka z opatrení v odsekoch 1 a 2 [tohto článku] uskutočnená cestou kontraktáčnej klauzuly [zmluvného ustanovenia – *neoficiálny preklad*]“. ²⁹

45. Ako som už uviedol v predchádzajúcich úvahách, nielenže je znenie článku 5 ods. 1 smernice 90/314 jasné a jednoznačné, pokiaľ ide o zodpovednosť organizátora balíkov cestovných služieb, ale jeho doslovný výklad je podporený účelom a štruktúrou tejto smernice, ako aj cieľom tohto ustanovenia.³⁰

46. Z predchádzajúcich úvah vyplýva, že organizátor musí byť zodpovedný voči spotrebiteľovi a že v dôsledku toho sa dôvody na vylúčenie zodpovednosti stanovené v článku 5 ods. 2 smernice 90/314 môžu v zásade uplatniť.³¹

47. Pokiaľ ide v prejednávanej veci o otázku, či *záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb*, ktorú uzatvorili Kuoni a pani X, *boli správne splnené* v zmysle článku 5 ods. 1 smernice 90/314, je v tejto fáze analýzy zrejme relevantné pripomenúť, že vnútroštátny súd Súdnemu dvoru navrhuje, aby konštatoval, že skutočnosť, že zamestnanec hotela sprevádzal pani X na recepciu, bola službou, ktorá patrí medzi „cestovné služby“, ktoré sa Kuoni zaviazala poskytnúť, a že znásilnenie a násilie pri poskytovaní týchto služieb predstavovali nesprávne plnenie zmluvy.³²

25 Nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvných záväzkov môže mať na následok vznik zodpovednosti organizátora. Pozri v tejto súvislosti Machnikowski, P., c. d., najmä s. 402, článok 8:101, 3. Pozri tiež Kleinschmidt, J.: Article 8:101: Remedies Available. In: Nils, J., Zimmermann, R. (éds.): *Commentaries on European Contract Laws*, Oxford, s. 1108.

26 Kurzívou zvýraznil generálny advokát. Treba pripomenúť, že smernica 90/314 neobsahuje nijaké ustanovenie, pokiaľ ide o rozhodné právo. Článok 6 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 2008, s. 6) v zásade zabezpečuje uplatnenie práva štátu obvyklého pobytu spotrebiteľa.

27 Právna náuka považuje článok 5 ods. 2 a 3 a článok 8 smernice 90/314 za kogentné normy. Pozri Machnikowski, P., c. d., najmä s. 465, článok 8:E-01, 2.

28 Pozri tiež devätnásť odôvodnenie smernice 90/314.

29 Pozri bod 38 vyššie.

30 Pozri body 36 až 43 vyššie.

31 Treba v zásade zdôrazniť, že členský štát môže stanoviť vyššiu úroveň ochrany. Členské štáty preto mohli pri preberaní smernice 90/314 stanoviť prísnejšie dôvody na vylúčenie zodpovednosti, než sú tie, ktoré sú stanovené v článku 5 ods. 2 tejto smernice.

32 Pozri bod 13 vyššie. Z právneho rámca rozhodnutia vnútroštátneho súdu vyplýva, že podľa článku 13 zákona z roku 1982 je dodávateľ služieb povinný poskytovať služby stanovené v zmluve s primeranou starostlivosťou a odbornosťou.

48. Je teda potrebné posúdiť, či s ohľadom na režim zodpovednosti zavedený smernicou 90/314 možno zamestnanca dodávateľa v rámci zmluvy o balíku cestovných služieb považovať pri uplatnení článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti tejto smernice za dodávateľa služieb.

49. Na tento účel v nasledujúcich riadkoch preskúmam rozsah pojmu „dodávateľ služieb“ v zmysle smernice 90/314.

3. O zmysle a rozsahu pojmu „dodávateľ služieb“ v zmysle smernice 90/314

50. Na úvod chcem poukázať na to, že pani X, Kuoni, ABTA a Komisia zastávajú názor, že samotného zamestnanca hotelu nemožno považovať za dodávateľa služieb. Pani X však namieta, že za určitých osobitných okolností možno zamestnanca, ktorý poskytuje nevyhovujúcu službu, považovať za dodávateľa služieb, ak by iná kvalifikácia zbavila spotrebiteľa ochrany, ktorú poskytuje článok 5 smernice 90/314.

51. Poznamenávam, že pojem „dodávateľ služieb“ nie je definovaný v smernici 90/314 a že na účely stanovenia zmyslu a rozsahu tohto pojmu táto smernica neobsahuje žiaden odkaz na právo členských štátov.

52. V tejto súvislosti treba pripomenúť, že podľa ustálenej judikatúry Súdneho dvora platí, že z požiadaviek jednotného uplatňovania práva Únie, ako aj zo zásady rovnosti vyplýva, že znenie ustanovenia práva Únie, ktoré na účely určenia jeho zmyslu alebo rozsahu jeho pôsobnosti neobsahuje nijaký výslovný odkaz na právo členských štátov, sa musí v celej únii vykladať autonómne a jednotne, pričom jeho výklad musí zohľadňovať kontext ustanovenia a cieľ sledovaný príslušnou právnou úpravou.³³

53. Musím najskôr pripomenúť, že na rozdiel od dodávateľa služieb, ktorý poskytuje služby za odmenu, zamestnanec dodávateľa služieb poskytuje služby, ktoré sú stanovené v zmluve o balíku cestovných služieb, pričom má vzťah podriadenosti so svojim zamestnávateľom, ktorý neexistuje s dodávateľom služieb, akým je napríklad hotel, reštaurácia, turistický sprievodca alebo učiteľ športu, či už ide o fyzickú alebo právnickú osobu.

54. Podľa môjho názoru sa ekvivalent slovného spojenia „dodávateľ služieb“ používaný v rôznych jazykových verziách článku 5 smernice 90/314 týka fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá poskytuje služby za odmenu.³⁴

55. Následne mi pripadá užitočné poznamenať, že samotný článok 5 smernice 90/314 používa slovné spojenie „dodávateľa služieb“.³⁵ Tento pojem sa tak používa len v súvislosti so zodpovednosťou organizátorov (a/alebo maloobchodníkov) za nesplnenie alebo nesprávne splnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej so spotrebiteľmi. Ako vyplýva z definície slovného spojenia „balík služieb“, ktorý je uvedený v článku 2 bode 1 tejto smernice, tieto záväzky sa týkajú služieb stanovených v zmluve o balíku cestovných služieb, teda služieb dopravy, služieb ubytovania alebo iných služieb v oblasti cestovného ruchu (výlety, kurzy, stravovanie, atď.). Nijaké ustanovenie tejto smernice pritom neodkazuje na zamestnancov dodávateľov služieb. Okrem iného pripomínam, že normotvorca Únie síce mal v úmysle umožniť organizátorovi uplatniť nárok na náhradu škody voči dodávateľovi služieb, avšak takáto možnosť tohto organizátora uplatniť nárok na náhradu škody voči zamestnancom dodávateľov služieb neexistuje.

³³ Pozri najmä rozsudok zo 16. júla 2020, Novo Banco (C-253/19, EU:C:2020:585, bod 17 a citovanú judikatúru).

³⁴ Zdá sa totiž, že francúzska jazyková verzia slovného spojenia „prestataire de services“ sa používa v tomto zmysle aj v ostatných jazykových verziách, a to predovšetkým v španielskej („prestador de servicios“), nemeckej („Dienstleistungsträger“), anglickej („supplier of services“), talianskej („prestatore di servizi“), poľskej („usługodawca“), portugalskej („prestador de serviços“) a rumunskej jazykovej verzii („furnizor de servicii“).

³⁵ Pozri tiež osemnásť odôvodnenie smernice 90/314.

56. Preto zastávam názor, že v zmysle smernice 90/314 nemožno *samotného* zamestnanca dodávateľa služieb považovať za „dodávateľa služieb“.

57. V prejednávanej veci však nejde o určenie, či možno *samotného* zamestnanca dodávateľa služieb považovať za dodávateľa služieb, ale či v rámci režimu zodpovednosti zavedeného článkom 5 smernice 90/314 možno *konania alebo opomenutia zamestnanca* dodávateľa služieb, ktorý plní zmluvu, považovať za konania alebo opomenutia tohto dodávateľa služieb.

58. Práve z tohto hľadiska navrhujem preskúmať uplatniteľnosť dôvodu na vylúčenie zodpovednosti stanoveného v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314.

C. O uplatniteľnosti dôvodu na vylúčenie zodpovednosti stanoveného v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314, pokiaľ nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy o balíku cestovných služieb vyplýva z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní

1. Všeobecné úvahy

59. Pokladám za dôležité pripomenúť, že každý dodávateľ služieb plní zmluvné záväzky s využitím svojej vlastnej organizačnej štruktúry (rozdelenie úloh medzi zamestnancami, stážistami atď.). Táto štruktúra sa môže medzi jednotlivými dodávateľmi veľmi odlišovať, ako je to napríklad v prípade päťhviezdičkového hotela alebo malého rodinného hotela. Na určenie zodpovednosti organizátora a jeho dodávateľa služieb nie je preto nevyhnutné vedieť, kto konkrétne splnil zmluvné záväzky.

60. Z toho vyplýva, že na účely určenia, či sa dôvod na vylúčenie zodpovednosti uvedený v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314 uplatňuje v takom prípade, o aký ide vo veci samej, vzniká táto otázka: za akých okolností sa konania alebo opomenutia zamestnanca dodávateľa služby, vrátane úmyselne spáchaných protiprávných konaní, môžu s ohľadom na režim zavedený smernicou 90/314 pripísať jeho zamestnávateľovi/dodávateľovi služieb?

61. Na túto otázku odpoviem v nasledujúcich riadkoch.

2. O okolnostiach, za ktorých možno s ohľadom na režim zodpovednosti zavedený smernicou 90/314 konania alebo opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb pripísať jeho zamestnávateľovi/dodávateľovi služieb

62. Najprv pripomínam, že zodpovednosť organizátora môže v zmysle smernice 90/314 vzniknúť len v rámci plnenia zmluvných záväzkov. Ako som už uviedol, táto zodpovednosť je založená jednak na vzťahu medzi konaniami alebo opomenutiami, v dôsledku ktorých bola spotrebiteľovi spôsobená strata alebo škoda, a jednak na záväzkoch vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb.³⁶ Nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ktoré vyplýva z konaní alebo opomenutí súvisiacich so škodou, ktorá vznikla spotrebiteľovi a ktorú spôsobil zamestnanec *pri plnení zmluvných záväzkov*, sa musia pripísať organizátorovi a zamestnávateľovi/dodávateľovi služieb. Ak by to tak nebolo, organizátor by sa mohol veľmi ľahko vyhnúť akejkoľvek zodpovednosti za riadne splnenie zmluvy o cestovných službách tým, že by splnenie tejto zmluvy preniesol na dodávateľa služieb, ktorého zamestnanci konkrétne plnia záväzky vyplývajúce z uvedenej zmluvy.

³⁶ Pozri tiež bod 40 vyššie.

63. Následne poznamenávam, že podľa článku 5 ods. 1 smernice 90/314 musí byť organizátor zodpovedný za konania a opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb pri plnení *zmluvných záväzkov, ktoré sú uvedené v zmluve* definovanej v článku 2 bode 5 tejto smernice, a ďalej za konania a opomenutia tohto zamestnanca pri plnení *záväzkov, ktoré sa považujú za doplnkové* k službám uvedeným v článku 2 bode 1 písm. b) tejto smernice.³⁷

64. Presnejšie, v súlade s definíciou „balíku služieb“ podľa článku 2 bodu 1 písm. b) smernice 90/314 je služba ubytovania jednou z troch zložiek, ktoré môže organizátor predávať alebo ponúkať na predaj. Túto službu, ktorú zvyčajne poskytuje hotel, zabezpečuje hotel prostredníctvom svojich zamestnancov, ktorí zase pri plnení svojich pracovných zmlúv plnia zmluvné záväzky voči hotelu. Tieto záväzky môžu zahŕňať predovšetkým nosenie batožiny, služby spojené so stravovaním, parkovanie s obsluhou, služby vrátnice, obsluhu pri stole, služby v hotelovej izbe, požičiavanie bicyklov, upratovacie služby alebo služby spojené s údržbou. Tieto služby sú teda *doplnkovými službami* k službe ubytovania, ktorú hotel poskytuje v rámci zmluvy o balíku cestovných služieb.

65. V tejto súvislosti mi je jasné, že zamestnanca hotelu možno v zásade považovať za osobu, ktorá plní zmluvné záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb, pokiaľ je v službe, nosí uniformu zamestnanca hotela a pripadá tak hosťom/spotrebiteľom ako dôveryhodná osoba, a to bez ohľadu na skutočnosť, či sa záväzky plnia v priestoroch hotela alebo mimo jeho zariadení, či už ide o záväzky vyplývajúce zo zmluvy o cestovnom balíku alebo o záväzky, ktoré sa považujú za doplnkové k službám, ktoré organizátor v rámci tejto zmluvy predáva alebo ponúka na predaj.³⁸

66. Pokiaľ sú teda nosenie batožiny, údržba zariadení alebo sprevádzanie hostí na recepciu doplnkovými službami k službe ubytovania alebo službami priamo stanovenými v zmluve, organizátor musí byť zodpovedný v prípadoch, keď hotelový nosič batožiny poškodí alebo stratí batožinu, napadne hosťa pri plnení povinnosti odprevať ho do jeho izby alebo na recepciu, popáli hosťa tým, že neho vyleje polievku, alebo napadne hosťa v čase, keď ho obsluhuje pri stole.

67. Vo všetkých týchto prípadoch treba konštatovať, že išlo o nesprávne plnenie zmluvy a že v dôsledku toho sa konania zamestnanca hotelu musia pripísať dodávateľovi služieb v rámci režimu zodpovednosti organizátora balíkov cestovných služieb podľa článku 5 smernice 90/314.

68. Naopak, organizátor nemôže v zmysle článku 5 ods. 2 tejto smernice zodpovedať za škody voči spotrebiteľovi, ak zamestnanec hotela napadne hosťa mimo svoj pracovný čas alebo v čase, keď tento zamestnanec čerpá dovolenku. V tomto prípade teda nejde o škody spôsobené v rámci plnenia zmluvných záväzkov dodávateľom.

69. Preto v súlade s článkom 5 ods. 1 smernice 90/314 musí byť organizátor zodpovedný za konania a opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb pri plnení *zmluvných záväzkov, ktoré sú uvedené v zmluve* definovanej v článku 2 bode 5 tejto smernice, a ďalej za konania a opomenutia tohto zamestnanca pri plnení *záväzkov, ktoré sa považujú za doplnkové* k službám uvedeným v článku 2 bode 1 písm. b) tejto smernice.

70. Keďže okolnosti, za ktorých sa môžu s ohľadom na režim zodpovednosti zavedený smernicou 90/314 konania alebo opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb pripísať jeho zamestnávateľovi/dodávateľovi služieb, boli objasnené, zostáva preskúmať poslednú otázku, a to: aký je rozdiel medzi „prípacom spôsobeným vyššou mocou“ a „udalostou, ktorú organizátor... alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti“?

³⁷ Tieto záväzky, ktoré sú doplnkovými záväzkami k službám ubytovania alebo prepravy, vyplývajú zo samotnej povahy týchto služieb.

³⁸ To by bol najmä prípad služby prepravy z hotela na letisko poskytovanej šoférmi/zamestnancami hotela.

3. O rozlišovaní medzi „prípacom spôsobeným vyššou mocou“ a „udalostou, ktorú organizátor... alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti“

71. Článok 5 ods. 2 smernice 90/314 stanovuje, že organizátor (a/alebo maloobchodník) je zodpovedný za škody, ktoré spotrebiteľovi vyplývajú z nesplnenia alebo nesprávneho plnenia zmluvy, okrem prípadu, ak uvedené nesplnenie alebo nesprávne plnenie nemožno pripísať buď akejkoľvek jeho chybe alebo chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože sa na neho uplatňuje niektorý z dôvodov na vylúčenie zodpovednosti uvedený v tomto ustanovení. To, čo je uvedené v článku 5 ods. 2 tretej zarážke tejto smernice, sa týka prípadov, keď sú nedostatky, ktoré sa zistili v plnení zmluvy, spôsobené vyššou mocou alebo udalosťou, ktorú organizátor alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti.³⁹

72. Pani X vo svojich písomných pripomienkach tvrdí, že oba prípady uvedené v článku 5 ods. 2 tretej zarážke smernice 90/314 treba vykladať spoločne.

73. Nesúhlasím s týmto názorom.

74. V prvom rade totiž zo znenia článku 5 ods. 2 smernice 90/314 a z použitia vylučovacej spojky „alebo“ jasne vyplýva, že normotvorca Únie chcel rozlíšiť medzi na jednej strane prípadom spôsobeným vyššou mocou a na druhej strane udalosťou, ktorú organizátor alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti.

75. V druhom rade poznamenávam, že „vyššiu moc“ (článok 5 ods. 2 tretia zarážka prvá časť) definuje článok 4 ods. 6 druhý pododsek bod ii) smernice 90/314 ako „neobvyklé a nepredvídateľné okolnosti po kontrole stranou, od ktorej sa to vyžaduje [nezávislé od strany, ktorá sa na nich odvoláva – *neoficiálny preklad*] a následkom ktorej sa nedalo vyhnúť ani ak tomu bola venovaná náležitá pozornosť [ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti – *neoficiálny preklad*]“.⁴⁰ Táto definícia zahŕňa tri podmienky, ktoré treba splniť spoločne, aby mohol byť organizátor zbavený svojej zodpovednosti.

76. Naopak, neplatí to v prípade udalosti uvedenej v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti tejto smernice. Normotvorca Únie tu totiž použil vylučovaciu spojku „alebo“, čo znamená, že organizátor môže byť zbavený zodpovednosti, ak môže preukázať, že ani on ani jeho dodávateľ služieb nemohli predvídať *alebo* (teda nie kumulatívne ale alternatívne) nemohli predísť udalosti, a to ani v prípade, že by prijali všetky potrebné opatrenia na to, aby sa jej vyhli. Inými slovami, organizátor nemôže byť zbavený zodpovednosti v prípade, ak sa ukáže, že organizátor alebo dodávateľ služieb mohli uvedenú udalosť predvídať alebo jej predísť.

77. Je teda zrejmé, že oba prípady uvedené v článku 5 ods. 2 tretej zarážke smernice 90/314 sú odlišné a že v prejednávanej veci treba vylúčiť prípad spôsobený vyššou mocou.

4. O udalosti uvedenej v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314

78. Článok 5 ods. 2 tretia zarážka druhá časť smernice 90/314 sa týka situácií, v ktorých nedostatky zistené v plnení zmluvy sú spôsobené „udalosťou, ktorú organizátor... alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri venovaní [pri vynaložení všetkej – *neoficiálny preklad*] náležitej starostlivosti“.

³⁹ Je samozrejmé, že aj keď to smernica 90/314 výslovne neuvádza, organizátor alebo dodávateľ služieb musia preukázať, že dôvody na vylúčenie zodpovednosti, na ktoré sa odvolávajú, skutočne existujú. V tejto súvislosti pozri Rűfner, T.: Article 8:108: Excuse Du to an Impediment. In: Nils, J., Zimmermann, R. (éds.): *Commentaries on European Contract Laws*, Oxford, s. 1164 až 1177, najmä s. 1174.

⁴⁰ Kurzívou zvýraznil generálny advokát.

79. V prejednávanej veci zastávam názor, že znásilnenie a násilie, ktorých sa dopustil zamestnanec hotela, pán N, voči hotelovému hostovi, ktorým bola pani X, v rámci plnenia zmluvných záväzkov týmto zamestnancom spočívajúcich v odprevadení tohto hosta na recepciu, nie je „udalosťou“ v zmysle tohto ustanovenia.

80. Pojem „udalosť“, ktorý je uvedený v tomto ustanovení, sa totiž nemôže vzťahovať na konania alebo opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb, vrátane úmyselne spáchaných protiprávnych konaní, pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb. Na to, aby sa tieto konania alebo tieto opomenutia považovali za „udalosť“ v zmysle článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314, muselo by ísť buď o udalosť, ktorá ide mimo sféru organizačnej štruktúry dodávateľa služieb, alebo o objektívnu skutočnosť. Tento pojem „udalosť“ nemôže v žiadnom prípade zahŕňať úmyselne spáchané protiprávne konania, ktoré samy osebe predstavujú nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvných záväzkov. Bolo by dokonca nelogické, keby sme chceli analyzovať predvídateľnú alebo odvrátiteľnú povahu úmyselného konania dodávateľa služieb, vrátane prípadu, keď sa ho dopustia zamestnanci.

81. Ako som už uviedol v bode 56 vyššie, aj keď samotného zamestnanca dodávateľa služieb nemožno v zmysle smernice 90/314 považovať za dodávateľa služieb, konania tohto zamestnanca sa musia pripísať jeho zamestnávateľovi/dodávateľovi a organizátorovi služby, pokiaľ k nim došlo v rámci plnenia záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb. Za týchto okolností sa na tieto konania nevzťahuje pojem „udalosť“ v zmysle článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314. Inými slovami, pochybenie zamestnanca dodávateľa služby, ktoré má za následok nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, sa musí považovať za pochybenie dodávateľa služby. Preto nemožno uplatniť dôvod na vylúčenie zodpovednosti stanovený v tomto ustanovení.

82. Za týchto okolností znásilnenie a napadnutie, ktorých sa voči pani X dopustil pán N, treba považovať za konanie, ktoré sa musí pripísať hotelu, takže Kuoni sa ako organizátor balíkov cestovných služieb nemôže zbaviť svojej zodpovednosti.

83. Len takýto výklad môže zaručiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zabrániť tomu, aby sa v prípade závažných pochybení zo strany zamestnancov dodávateľov služieb táto úroveň ochrany výrazne znížila. Ak by sa totiž pripustil odlišný výklad, takéto závažné pochybenia by sa mohli považovať za udalosť, ktorá je „nepredvídateľná alebo neodvratná“ v zmysle článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice 90/314.

84. Vzhľadom na odpoveď, ktorú navrhujem poskytnúť na prvú otázku písm. a), nie je potrebné odpovedať na otázku týkajúcu sa kritérií posúdenia nepredvídateľnej alebo neodvratnej povahy udalosti uvedenej v článku 5 ods. 2 tretej zarážke druhej časti smernice 90/314.

VI. Návrh

85. Na základe všetkých predchádzajúcich úvah navrhujem Súdnemu dvoru, aby na otázky, ktoré položil Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva), odpovedal takto:

1. Samotný zamestnanec dodávateľa v rámci zmluvy o balíku cestovných služieb sa na účely uplatnenia článku 5 ods. 2 tretej zarážky druhej časti smernice Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb nemôže považovať za dodávateľa služieb.
2. Organizátor musí byť zodpovedný za konania a opomenutia zamestnanca dodávateľa služieb pri plnení zmluvných záväzkov, ktoré sú uvedené v zmluve definovanej v článku 2 bode 5 tejto smernice, ako aj za konania a opomenutia tohto zamestnanca pri plnení záväzkov, ktoré sa považujú za doplnkové k službám uvedeným v článku 2 bode 1 písm. b) tejto smernice. V dôsledku toho sa dôvod na vylúčenie zodpovednosti stanovený v článku 5 ods. 2 tretej zarážke

druhej časti smernice 90/314 nemôže uplatniť voči organizátorovi balíkov cestovných služieb, pokiaľ nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy, ktorú tento organizátor uzatvoril so spotrebiteľom, vyplýva z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní.