



## Zbierka súdnych rozhodnutí

ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (tretia komora)

z 18. marca 2021 \*

„Návrh na začatie prejudiciálneho konania – Smernica 90/314/EHS – Článok 5 ods. 2 tretia zarážka – 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 – Škoda vyplývajúca z konania zamestnanca dodávateľa služieb – Vylúčenie zodpovednosti – Udalosť, ktorú organizátor cestovných služieb alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť – Pojem „dodávateľ služieb““

Vo veci C-578/19,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 267 ZFEÚ, podaný rozhodnutím Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) z 24. júla 2019 a doručený Súdnemu dvoru 30. júla 2019, ktorý súvisí s konaním:

**X**

proti

**Kuoni Travel Ltd,**

za účasti:

**ABTA Ltd,**

SÚDNY DVOR (tretia komora),

v zložení: predsedníčka tretej komory A. Prechal (spravodajkyňa), sudcovia N. Wahl, F. Biltgen, L. S. Rossi a J. Passer,

generálny advokát: M. Szpunar,

tajomník: A. Calot Escobar,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

- X, v zastúpení: R. Weir, K. Deal, QC, a P. Banks, solicitor,
- Kuoni Travel Ltd, v zastúpení: W. Audland, QC, N. Ross, A. Burin, barristers, a G. Tweddle, solicitor,

\* Jazyk konania: angličtina.

- ABTA Ltd, v zastúpení: H. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, a T. Smith, solicitor,
  - Európska komisia, v zastúpení: A. Lewis a C. Valero, splnomocnení zástupcovia,
- po vypočutí návrhov generálneho advokáta na pojednávaní 10. novembra 2020,

vyhlásil tento

### **Rozsudok**

- 1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 5 ods. 2 tretej zarážky 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).
- 2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi X, spotrebiteľkou s bydliskom v Spojenom kráľovstve, a Kuoni Travel Ltd (ďalej len „Kuoni“), organizátorom cestovných služieb so sídlom v Spojenom kráľovstve, vo veci žiadosti o náhradu škody podanej X v dôsledku nesprávneho plnenia zmluvy o balíku cestovných služieb, ktorú uzatvorila so spoločnosťou Kuoni (ďalej len „predmetná zmluva“).

### **Právny rámec**

#### ***Právo Únie***

- 3 Smernica 90/314 vo svojom prvom až treťom a desiatom odôvodnení uvádza:

„keďže jedným z hlavných cieľov [Európskej únie] je zavrieť vnútorný trh, ktorého je oblasť turistiky významnou súčasťou;

keďže vnútroštátne právne predpisy členských štátov, ktoré sa vzťahujú na balík cestovných, dovolenkových a výletných služieb..., vykazujú mnohé rozdiely a národné praktiky v tejto oblasti sú trhovo odlišné, čo zapríčiňuje vznik prekážok pri slobodnom poskytovaní služieb vo vzťahu ku balíkom služieb a tiež skresľovanie súťaže medzi organizátormi v rôznych členských štátoch;

keďže ustanovenie spoločných pravidiel v oblasti balíkov služieb bude príspevkom k odstráneniu týchto prekážok a k priblíženiu sa spoločnému trhu v službách, a súčasne poskytne organizátorom ustanoveným v jednom členskom štáte možnosť ponúkať svoje služby v ďalších členských štátoch a spotrebiteľom [Únie] mať prospech z porovnateľných podmienok pri nákupe balíka služieb v ľubovoľnom inom štáte;

...

keďže spotrebiteľ by mal mať úžitok z ochrany obsiahnutej v tejto smernici bez ohľadu na to, či je priamo zmluvnou stranou, príjemcom služieb alebo členom skupiny, ktorá v zastúpení ďalšej osoby uzatvorila zmluvu vo vzťahu ku balíku služieb;

...“

- 4 Článok 1 ods. 1 tejto smernice stanovuje:

„Účelom tejto smernice je aproximácia zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov vzťahujúcich sa na balík služieb, ktoré sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj v teritóriu [Únie].“

5 Článok 2 uvedenej smernice stanovuje:

„Pre účely tejto smernice:

1. pojem ‚balík služieb‘ označuje vopred zorganizovanú kombináciu najmenej dvoch po sebe nasledujúcich služieb [najmenej dvoch z nasledujúcich služieb – *neoficiálny preklad*], ak sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj ako súčasť ceny, a ak služba pokrýva časový úsek dlhší než dvadsaťštyri hodín alebo obsahuje ubytovanie cez noc:
  - a) dopravu;
  - b) ubytovanie;
  - c) iné turistické služby, ktoré nie sú v podriadenom vzťahu k doprave alebo ubytovaniu a považujú sa za významnú časť balíka služieb.

Oddelené účtovanie jednotlivých položiek toho istého balíka služieb nezbujuje organizátora alebo maloobchodníka záväzkov daných touto smernicou;

2. pojem ‚organizátor‘ označuje osobu, ktorá inak než príležitostne organizuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, či už priamo alebo cez maloobchodníka;
  3. pojem ‚maloobchodník‘ označuje osobu, ktorá predáva alebo ponúka na predaj balík služieb zostavený organizátorom;
  4. pojem ‚spotrebiteľ‘ označuje osobu, ktorá prijíma alebo odsúhlasuje prijatie balíka služieb..., alebo akúkoľvek osobu, v zastúpení ktorej hlavná zmluvná strana odsúhlasuje predaj balíka služieb..., alebo akúkoľvek osobu, na ktorú hlavná zmluvná strana alebo akýkoľvek z ďalších príjemcov prenáša balík služieb...
  5. pojem ‚zmluva‘ označuje zmluvu medzi spotrebiteľom a organizátorom a/alebo maloobchodníkom.“
- 6 Článok 4 ods. 6 druhý pododsek smernice 90/314 stanovuje:

„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*].“
- 7 Článok 5 ods. 1 až 3 tejto smernice stanovuje:

„1. Členské štáty prijímú nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník ako zmluvná strana je zodpovedný [voči] 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 akejkolvek 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.

...

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*].

...“

### **Právo Spojeného kráľovstva**

#### *Nariadenie z roku 1992*

- 8 Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (nariadenie z roku 1992 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ďalej len „nariadenie z roku 1992“) z 22. decembra 1992 prebralo do právneho poriadku Spojeného kráľovstva smernicu 90/314.
- 9 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
- 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.“

#### *Zákon z roku 1982*

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

#### **Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky**

- 11 Pani X a jej manžel uzatvorili so spoločnosťou Kuoni predmetnú zmluvu, podľa ktorej sa táto spoločnosť zaviazala, že im 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.
- 12 Bod 2.2 tejto zmluvy stanovuje:
- „Zmluvu ste uzavreli so [spoločnosťou Kuoni]. Zabezpečíme pre Vás poskytnutie rôznych služieb, ktoré sú súčasťou cestovného balíka, ktorý ste si u nás objednali.“
- 13 Bod 5.10 písm. b) uvedenej zmluvy na jednej strane stanovuje, že Kuoni znáša zodpovednosť v prípade, „že z dôvodu chyby na... strane [tejto] spoločnosti alebo chyby [jej] delegátov alebo dodávateľov nezodpovedá akákoľvek časť cestovných služieb, [ktoré boli] pred odchodom zo Spojeného kráľovstva objedna[né], opisu nachádzajúcemu sa v katalógu alebo nie je na primeranej úrovni alebo v dôsledku činnosti, ktorá je súčasťou uvedených cestovných služieb, dôjde k... smrti či zraneniu [druhej zmluvnej strany], alebo smrti či zraneniu člena [jej] skupiny“, a na druhej strane, že Kuoni nebude znášať „zodpovednosť... v prípade a v rozsahu, v akom... nedostatočné plnenie súvisiace s cestovnými službami, alebo smrť či zranenie nezapríčinil[a] [spoločnosť], [jej] delegáti alebo dodávatelia; alebo ak... uvedené skutočnosti zapríčinil[a] [druhá zmluvná strana]... alebo ak boli spôsobené nepredvídateľnými okolnosťami, ktoré... ani pri náležitej starostlivosti nemohl[a] [táto spoločnosť], [jej] delegáti alebo [jej] dodávatelia očakávať alebo sa im vyhnúť“.
- 14 Dňa 17. júla 2010 stretla pani X cestou na recepciu hotela, v ktorom bývala, pána N, ktorého tento 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.
- 15 V rámci sporu vo veci samej pani X žiadala, aby jej Kuoni nahradila škodu za znásilnenie a napadnutie, ktoré utrpela, z dôvodu, že vyplývali z nesprávneho plnenia predmetnej zmluvy, ako aj z dôvodu porušenia nariadenia z roku 1992. Kuoni spochybnila skutočnosť, že znásilnenie a napadnutie, ktorých



sa dopustil pán N, by mohli predstavovať porušenie záväzkov, ktoré mala voči pani X na základe tejto zmluvy alebo nariadenia z roku 1992. Na podporu tohto spochybnenia sa Kuoni odvolávala na bod 5.10 písm. b) zmluvy a na článok 15 ods. 2 písm. c) bod ii) nariadenia z roku 1992.

- 16 High Court of Justice (England & Wales) [Vrchný súd (Anglicko a Wales), Spojené kráľovstvo] zamietol žalobu pani X o náhradu škody z dôvodu, že „cestovné služby“ uvedené v bode 5.10 písm. b) predmetnej zmluvy sa nevzťahovali na situáciu, v ktorej by člen personálu údržby hotela sprevádzal hosťa na recepciu. Okrem toho tento súd *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.
- 17 Court of Appeal (England & Wales) [Odvolací súd (Anglicko a Wales), Spojené kráľovstvo] tiež zamietol odvolanie pani X. Tento súd rozhodol, že na člena personálu údržby hotela, ktorého hosť hotela v takejto pozícii pozná a ktorý ho sprevádza na recepciu hotela, sa nevzťahuje bod 5.10 písm. b) zmluvy. Konštatoval tiež, že cieľom nariadenia z roku 1992 nie je uľahčovať uplatňovanie nárokov proti organizátorovi cestovných služieb za protiprávne konanie zamestnanca dodávateľa, ak takéto konanie nie je súčasťou „úloh, na výkon ktorých bol zamestnaný“, a že tento dodávateľ nie je zodpovedný za konanie tretej osoby podľa vnútroštátneho práva uplatniteľného na spotrebiteľov alebo podľa cudzieho práva, ktoré sa uplatňuje na uvedeného dodávateľa. Napokon *obiter dictum* vyjadril názor, že Kuoni nebola zodpovedná ani na základe bodu 5.10 písm. b) uvedenej zmluvy ani podľa článku 15 nariadenia z roku 1992, pretože pán N nebol „dodávateľom“ v zmysle týchto ustanovení.
- 18 V nesúhlasnom stanovisku však sudca Court of Appeal (England & Wales) [Odvolací súd (Anglicko a Wales)] uviedol, že má pochybnosti, pokiaľ ide o posúdenie, podľa ktorého hotel nenesie podľa anglického práva zodpovednosť za znásilnenie, ktorého sa dopustil uniformovaný zamestnanec, ktorý bol navonok prezentovaný ako spoľahlivý zamestnanec. Konštatoval, že podľa tohto anglického práva osoba, ktorej vznikne zmluvná zodpovednosť, zostáva osobne zodpovedná za splnenie zmluvy aj v prípade, že toto splnenie je zabezpečené prostredníctvom tretích osôb. Pokiaľ ide o smernicu 90/314, uviedol, že cieľom tejto smernice 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 uvedený sudca tvrdil, že nič neodôvodňuje záver, že v prípade subdodávateľa alebo zamestnanca by sa mal pojem dodávateľ obmedzovať na dotknutý hotel. Dodal, že niet žiadnych pochybností o tom, že niektorí zamestnanci by sa mali považovať za dodávateľov.
- 19 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 napadnutie, ktoré utrpela pani X, predstavujú nesprávne plnenie záväzkov, ktoré podľa predmetnej 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) uvedenej zmluvy a prípadne na článok 15 ods. 2 písm. c) nariadenia z roku 1992.
- 20 Na účely rozhodnutia o tejto druhej otázke Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) konštatoval, že je potrebné podať na Súdny dvor návrh na začatie prejudiciálneho konania.
- 21 Na účely tohto návrhu na začatie prejudiciálneho konania tento súd spresnil, že treba vychádzať z predpokladu, že skutočnosť, že zamestnanec hotela viedol pani X na recepciu, bola službou spadajúcou medzi „dovolenkové služby“, ktoré bola Kuoni povinná poskytnúť, a že znásilnenie a napadnutie boli nesprávnym plnením tejto predmetnej zmluvy.

22 Za týchto podmienok Supreme Court of the United Kingdom (Najvyšší súd Spojeného kráľovstva) 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 smernice [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]?“

### **O návrhu na opätovné začatie ústnej časti konania**

23 Po prednesení návrhov generálneho advokáta Kuoni podaním doručeným do kancelárie Súdneho dvora 3. decembra 2020 požiadala o opätovné začatie ústnej časti konania podľa článku 83 Rokovacieho poriadku Súdneho dvora.

24 Kuoni v tomto návrhu spresňuje, že takéto opätovné začatie treba nariadiť za predpokladu, že Súdny dvor dospeje k záveru, že prejednávacia vec musí byť rozhodnutá na základe výkladu pojmu „udalosť“, tak ako ho podal generálny advokát v bodoch 78 až 84 svojich návrhov.

25 Podľa článku 83 Rokovacieho poriadku Súdneho dvora môže Súdny dvor kedykoľvek po vypočutí generálneho advokáta rozhodnúť o začatí alebo opätovnom začatí ústnej časti konania, najmä ak usúdi, že nemá dostatok informácií, alebo ak účastník konania uviedol po skončení tejto časti konania novú skutočnosť, ktorá môže mať rozhodujúci vplyv na rozhodnutie Súdneho dvora, alebo ak sa má vo veci rozhodnúť na základe tvrdenia, o ktorom sa nemali možnosť vyjadriť.

26 Treba teda pripomenúť, že podľa článku 252 druhého odseku ZFEÚ generálny advokát, ktorý koná nestranne a nezávisle, predkladá na verejných pojednávaniach odôvodnené návrhy v prípadoch, ktoré si v súlade so Štatútom Súdneho dvora Európskej únie vyžadujú jeho účasť. Súdny dvor nie je viazaný ani týmito návrhmi, ani odôvodnením, na základe ktorého k týmto návrhom generálny advokát dospel (rozsudok z 3. septembra 2020, Česká republika/Komisia, C-742/18 P, EU:C:2020:628, bod 25 a citovaná judikatúra).

27 Okrem toho Štatút Súdneho dvora Európskej únie ani rokovací poriadok neupravujú možnosť podať pripomienky v reakcii na návrhy prednesené generálnym advokátom. Nesúhlas s návrhmi generálneho advokáta nemôže byť sám osebe dôvodom odôvodňujúcim opätovné začatie ústnej časti konania (rozsudok z 3. septembra 2020, Česká republika/Komisia, C-742/18 P, EU:C:2020:628, bod 26 a citovaná judikatúra).

28 V prejednávanej veci účastníci konania vo veci samej a iné dotknuté osoby uvedené v článku 23 Štatútu Súdneho dvora Európskej únie mohli predložiť svoje pripomienky k rozsahu pojmu „udalosť“ uvedeného v článku 5 ods. 2 tretej zarážke smernice 90/314.

- 29 V rámci prvej položenej otázky, ktorá sa týka výkladu tohto ustanovenia, a teda výkladu každého z jeho pojmov, totiž účastníci konania mohli Súdnu dvoru predložiť písomné pripomienky a Kuoni, ako aj ostatní účastníci konania takéto pripomienky predložili. Niektorí účastníci konania okrem toho vo svojich písomných pripomienkach osobitne zaujali stanovisko k pojmu „udalosť“. Navyše v odpovedi na siedmu písomnú otázku, ktorú položil Súdny dvor účastníkom konania, mali opätovne možnosť vyjadriť sa k rozsahu pôsobnosti uvedeného ustanovenia.
- 30 Za týchto okolností sa Súdny dvor po vypočutí generálneho advokáta domnieva, že všetky skutočnosti relevantné na účely posúdenia otázok, ktoré mu položil vnútroštátny súd, mohli byť pred ním prejednané, a teda že nie je potrebné nariadiť opätovné začatie ústnej časti konania.

### O prejudiciálnych otázkach

- 31 Svojimi dvoma otázkami, ktoré treba preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 5 ods. 2 tretia zarážka smernice 90/314 v rozsahu, v akom stanovuje dôvod na vylúčenie zodpovednosti organizátora balíka cestovných služieb za riadne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o takomto balíku cestovných služieb, ktorá bola uzatvorená medzi týmto organizátorom a spotrebiteľom a riadi sa touto smernicou, vykladať v tom zmysle, že v prípade nesplnenia alebo nesprávneho plnenia týchto záväzkov vyplývajúcich z konania zamestnanca dodávateľa služieb vyplývajúcich z uvedenej zmluvy sa má tento zamestnanec považovať za dodávateľa služieb na účely uplatnenia tohto ustanovenia, a že organizátor sa môže zbaviť svojej zodpovednosti vyplývajúcej z takéhoto nesplnenia alebo nesprávneho plnenia v zmysle uvedeného ustanovenia.
- 32 Pokiaľ ide o prvú časť otázok vnútroštátneho súdu, treba uviesť, že podľa článku 1 smernice 90/314 je účelom tejto smernice aproximácia zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov vzťahujúcich sa na balík cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktoré sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj na území Únie.
- 33 Ako vyplýva z článku 2 smernice 90/314, zmluvy, na ktoré sa táto smernica vzťahuje, sú zmluvy uzatvorené medzi na jednej strane spotrebiteľom a na druhej strane organizátorom alebo maloobchodníkom, ktorých predmetom je balík služieb pozostávajúci z predaja, ako súčasť ceny, služby pokrývajúcej časový úsek dlhší než 24 hodín alebo obsahujúcej ubytovanie cez noc, ktorá je kombináciou najmenej dvoch z troch služieb, ktorými sú doprava, ubytovanie a iné turistické služby, ktoré nie sú v podriadenom vzťahu k doprave alebo ubytovaniu a považujú sa za významnú časť balíka služieb (ďalej len „zmluvy o balíku cestovných služieb“).
- 34 Smernica 90/314 s cieľom uskutočniť aproximáciu uvedenú v jej článku 1 zavádza najmä režim zmluvnej zodpovednosti organizátorov balíka cestovných služieb voči spotrebiteľom, ktorí s nimi uzavreli zmluvu o takýchto cestovných službách. Konkrétne článok 5 ods. 1 smernice 90/314 stanovuje, že členské štáty prijímú nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník, ako strany takejto zmluvy, sú zodpovední voči spotrebiteľovi za riadne splnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené nimi samotnými, alebo iným dodávateľom služieb. Článok 5 ods. 3 tejto smernice okrem toho spresňuje, že sa nepripúšťa žiadna výnimka z tejto zodpovednosti na základe zmluvného ustanovenia. Jediné výnimky, ktoré sú v nej povolené, sú taxatívne uvedené v článku 5 ods. 2 uvedenej smernice.
- 35 Článok 5 ods. 1 a 3 smernice 90/314 tak obmedzuje slobodu strán zmluvy o balíku cestovných služieb určiť obsah zmluvných ustanovení, ktoré sa na ne vzťahujú tým, že na organizátora kladie zodpovednosť voči spotrebiteľovi za riadne plnenie tejto zmluvy. Jednou z osobitostí tejto zodpovednosti je, že sa vzťahuje na riadne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb zo strany dodávateľov služieb. Smernica 90/314 však v tejto súvislosti nedefinuje pojem „dodávateľ služieb“, ani výslovne neodkazuje na právo členských štátov v tejto súvislosti.



- 36 V takom prípade z požiadaviek jednotného uplatňovania práva Únie, ako aj zo zásady rovnosti zaobchádzania vyplýva, že znenie ustanovenia práva Únie si v zásade vyžaduje v celej únii autonómny a jednotný výklad (pozri v tomto zmysle rozsudok zo 16. júla 2020, *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, bod 17 a citovanú judikatúru).
- 37 V tejto súvislosti z ustálenej judikatúry vyplýva, že význam a pôsobnosť pojmov, ktoré právo Únie nedefinuje, sa musí zistiť podľa ich obvyklého významu v bežnom jazyku, pričom sa zohľadnia súvislosti, v ktorých sa používajú, ako aj účel sledovaný právnou úpravou, v ktorej sa nachádzajú (rozsudok z 10. marca 2005, *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, bod 21 a citovaná judikatúra).
- 38 Podľa svojho obvyklého významu v bežnom jazyku výraz „dodávateľ služieb“ uvedený v článku 5 smernice 90/314 označuje fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá poskytuje služby za odmenu. Ako uviedol aj generálny advokát v bode 54 svojich návrhov, takýto význam tohto ustanovenia zdieľajú rôzne jazykové verzie.
- 39 Okrem toho uvedený význam potvrdzuje kontext, do ktorého predmetné ustanovenie zapadá. Ako totiž vyplýva z bodu 33 tohto rozsudku, predmetom zmlúv o balíku cestovných služieb je poskytnutie kombinácie dopravných, ubytovacích a iných turistických služieb. Závazky vyplývajúce z týchto zmlúv voči spotrebiteľovi, ktoré sú predmetom režimu zmluvnej zodpovednosti stanovenej v článku 5 smernice 90/314, môžu byť splnené prostredníctvom fyzických alebo právnických osôb odlišných od organizátora, ktoré poskytujú služby za odmenu.
- 40 Ciele sledované smernicou 90/314 spočívajúce podľa jej prvého až tretieho odôvodnenia najmä v odstránení prekážok slobodného poskytovania služieb a narušenia hospodárskej súťaže, ako aj podľa desiateho odôvodnenia tejto smernice, v zabezpečení vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov (rozsudok zo 16. februára 2012, *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, bod 24 a citovaná judikatúra), tiež potvrdzujú takýto výklad pojmu „dodávateľ služieb“, keďže takýto výklad zaručuje jednotný rozsah zodpovednosti organizátora voči spotrebiteľovi.
- 41 Vzhľadom na to zamestnanec dodávateľa služieb nemôže byť sám osebe kvalifikovaný ako dodávateľ služieb v zmysle článku 5 smernice 90/314, keďže na účely poskytovania služieb neuzavrel s organizátorom balíka cestovných služieb žiadnu dohodu, ale iba vykonáva prácu na účet dodávateľa služieb, ktorý uzavrel takúto dohodu s týmto organizátorom, takže konanie tohto zamestnanca pri výkone tejto práce má vo väčšine prípadov napomáhať plneniu záväzkov, ktoré prináležia dodávateľovi služieb, ktorý ho zamestnáva.
- 42 Okrem toho pojem „zamestnanec“ označuje osobu, ktorá vykonáva svoju prácu v rámci vzťahu podriadenosti so svojím zamestnávateľom, a teda pod jeho kontrolou. Dodávateľ služieb však už pojmovo pri poskytovaní svojich služieb nepodlieha žiadnemu vzťahu podriadenosti, takže na účely uplatnenia článku 5 smernice 90/314 zamestnanca nemožno považovať za dodávateľa služieb.
- 43 Okolnosť, že zamestnanec dodávateľa služieb nemôže byť sám osebe považovaný za dodávateľa služieb v rámci uplatnenia režimu zmluvnej zodpovednosti zavedeného článkom 5 smernice 90/314, však nevylučuje, aby sa konania alebo opomenutia tohto zamestnanca mohli na účely tohto režimu chápať ako konania alebo opomenutia dodávateľa služieb, ktorý ho zamestnáva.
- 44 Na účely posúdenia, či je možné pristúpiť k takémuto chápaniu, treba v prvom rade uviesť, že zodpovednosť organizátora zakotvená v článku 5 smernice 90/314 sa vzťahuje len na záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb, tak ako je definovaná v tejto smernici, ktorú tento organizátor uzatvoril s týmto spotrebiteľom. Nemá teda vplyv na zodpovednosť strán tejto zmluvy alebo tretích osôb vyplývajúcu z iných záväzkov alebo iných režimov zodpovednosti, akým je napríklad režim trestnoprávnej zodpovednosti.

- 45 Vzhľadom na cieľ sledovaný smernicou 90/314, pripomenutý v bode 40 tohto rozsudku, ktorý spočíva najmä v zabezpečení vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov, však záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb, ktorých nesprávne plnenie alebo nesplnenie zakladá zodpovednosť organizátora, nemožno vykladať reštriktívne. Uvedené záväzky zahŕňajú všetky záväzky týkajúce sa poskytovania dopravných, ubytovacích a turistických služieb vyplývajúce z účelu zmluvy o balíku cestovných služieb bez ohľadu na to, či má tieto záväzky plniť samotný organizátor alebo dodávateľ služieb.
- 46 V tomto rozsahu vznik zodpovednosti organizátora podľa článku 5 ods. 1 smernice 90/314 predpokladá, ako uviedol aj generálny advokát v bode 40 svojich návrhov, existenciu vzťahu medzi konaním alebo opomenutím, v dôsledku ktorých je spotrebiteľovi spôsobená škoda, a záväzkami organizátora vyplývajúcimi zo zmluvy o balíku cestovných služieb.
- 47 V druhom rade treba pripomenúť, že záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb podľa smernice 90/314, ako sú spresnené v bode 45 tohto rozsudku, môžu byť splnené dodávateľmi služieb, ktorí môžu sami konať prostredníctvom svojich zamestnancov, ktorí sú pod ich kontrolou. Vykonanie niektorých úkonov alebo ich opomenutie týmito zamestnancami teda môže predstavovať nesplnenie alebo nesprávne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb.
- 48 V dôsledku toho toto nesplnenie alebo nesprávne plnenie, hoci je spôsobené konaním, ktorého sa dopustili zamestnanci, ktorí sú pod kontrolou dodávateľa služieb, môže založiť zodpovednosť organizátora v súlade s článkom 5 ods. 1 smernice 90/314.
- 49 Tento výklad potvrdzuje cieľ ochrany spotrebiteľov, ktorý sleduje smernica 90/314. Ako totiž v podstate uviedol generálny advokát v bode 62 svojich návrhov, v prípade neexistencie takejto zodpovednosti by došlo k neodôvodnenému rozlišovaniu medzi na jednej strane zodpovednosťou organizátorov za skutky, ktorých sa dopustili ich dodávateľia služieb, ak by títo dodávateľia služieb sami plnili záväzky vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb, a na druhej strane zodpovednosťou za tie isté skutky, ktorých sa dopustili zamestnanci týchto dodávateľov služieb plniaci si tieto záväzky, čo by organizátorovi umožnilo vyhýbať sa svojej zodpovednosti.
- 50 Preto podľa článku 5 ods. 1 smernice 90/314 nesplnenie alebo nesprávne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb zo strany zamestnanca dodávateľa služieb zakladá zodpovednosť organizátora tohto balíka cestovných služieb voči spotrebiteľovi, s ktorým uzavrel túto zmluvu, ak toto nesplnenie alebo nedostatočné plnenie spôsobilo tomuto spotrebiteľovi škodu.
- 51 V prejednávanej veci, ako vyplýva z návrhu na začatie prejudiciálneho konania, vnútroštátny súd vychádza z predpokladu, že skutočnosť, že zamestnanec hotela viedol pani X na recepciu, bola službou spadajúcou medzi dovolenkové služby, ktoré bola Kuoni povinná poskytnúť na základe predmetnej zmluvy, a že znásilnenie a napadnutie pani X, ktorých sa dopustil pán N, boli nesprávnym plnením tejto zmluvy.
- 52 Z toho vyplýva, že v situácii, o akú ide vo veci samej, môže mať organizátor cestovných služieb, akým je Kuoni, voči spotrebiteľovi, akým je spoločnosť X, zodpovednosť za nesprávne plnenie zmluvy medzi zmluvnými stranami v prípade, že toto plnenie vyplýva zo správania zamestnanca dodávateľa služieb plniaceho záväzky vyplývajúce z uvedenej zmluvy.
- 53 Pokiaľ ide o druhú časť otázok vnútroštátneho súdu uvedenú v bode 31 tohto rozsudku, treba uviesť, že článok 5 ods. 2 smernice 90/314 stanovuje výnimky zo zodpovednosti organizátora balíka cestovných služieb. Podľa tohto ustanovenia je organizátor zodpovedný za škody, ktoré spotrebiteľovi vyplývajú z nesplnenia alebo nesprávneho plnenia zmluvy o balíku cestovných služieb, pokiaľ toto nesplnenie alebo nesprávne plnenie nemožno pripísať buď akejkolvek jeho chybe alebo chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože sa na neho uplatňuje niektorý z dôvodov na vylúčenie zodpovednosti uvedený v tomto ustanovení.

- 54 Medzi týmito dôvodmi na vylúčenie zodpovednosti je dôvod uvedený v článku 5 ods. 2 tretej zarážke smernice 90/314, ktorý sa týka situácií, v ktorých nesplnenie alebo nesprávne plnenie zmluvy bolo spôsobené udalosťou, ktorú organizátor alebo dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti.
- 55 V prejednávanej veci, ako vyplýva z bodov 19 a 31 tohto rozsudku, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či, ak organizátor cestovných služieb zveril plnenie zmluvy, ktorú uzatvoril s dvoma spotrebiteľmi, dodávateľovi hotelových služieb a zamestnanec tohto dodávateľa služieb sa dopustil znásilnenia a napadnutia jedného z dvoch spotrebiteľov, môže táto okolnosť predstavovať udalosť, ktorá je nepredvídateľná alebo neodvratná v zmysle tohto dôvodu na vylúčenie zodpovednosti.
- 56 V tejto súvislosti treba uviesť, že vzhľadom na to, že uvedený dôvod na vylúčenie zodpovednosti sa odchyľuje od pravidla upravujúceho zodpovednosť organizátorov stanoveného v článku 5 ods. 1 smernice 90/314, musí sa vykladať reštriktívne [pozri analogicky rozsudok z 22. januára 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Ukončenie pracovnej činnosti po dosiahnutí veku odchodu do dôchodku), C-32/19, EU:C:2020:25, bod 38 a citovanú judikatúru].
- 57 Okrem toho treba pripomenúť, že podľa judikatúry citovanej v bodoch 36 a 37 tohto rozsudku sa musí tento dôvod na vylúčenie zodpovednosti, vzhľadom na chýbajúci odkaz na vnútroštátne právo, vykladať autonómne a jednotne s prihliadnutím nielen na jeho znenie, ale aj na kontext, do ktorého zapadá, a na cieľ sledovaný smernicou 90/314.
- 58 V tejto súvislosti po prvé zo znenia článku 5 ods. 2 tretej zarážky smernice 90/314 vyplýva, že nepredvídateľná alebo neodvratná udalosť uvedená v tomto ustanovení sa odlišuje od prípadu vyššej moci. Uvedené ustanovenie totiž ako odlišný dôvod na vylúčenie zodpovednosti uvádza prípad vyššej moci a definuje ho s odkazom na článok 4 ods. 6 druhý pododsek písm. ii) tejto smernice ako neobvyklé a nepredvídateľné okolnosti nezávislé od strany, ktorá sa na nich odvoláva, ktorých dôsledkom sa nedalo vyhnúť ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti. Vylučovacia spojka „alebo“ umiestnená medzi vyššou mocou uvedenou v prvej časti článku 5 ods. 2 tretej zarážky smernice 90/314 a nepredvídateľnou alebo neodvratnou udalosťou citovanou v druhej časti tohto ustanovenia vylučuje, aby sa uvedená udalosť mohla považovať za prípad vyššej moci.
- 59 Po druhé článok 5 ods. 2 tretia zarážka smernice 90/314 zbavuje organizátora povinnosti nahradiť spotrebiteľovi škodu spôsobenú buď nepredvídateľnými udalosťami, bez ohľadu na to, či sú obvyklé, alebo udalosťami, ktoré sú neodvratné, bez ohľadu na to, či sú predvídateľné alebo obvyklé.
- 60 Po tretie z článku 5 ods. 2 smernice 90/314 vyplýva, že dôvody na vylúčenie zodpovednosti uvedené v jednotlivých zarážkach tohto ustanovenia vystihujú konkrétne prípady, v ktorých nesplnenie alebo nesprávne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb nie je pripísateľné ani organizátorovi, ani inému dodávateľovi služieb, pretože im nie je možné pripísať žiadne pochybenie. Táto neexistencia pochybenia znamená, že neodvratná alebo nepredvídateľná udalosť uvedená v článku 5 ods. 2 tretej zarážke smernice 90/314 sa má vykladať tak, že sa týka skutku alebo incidentu, ktorý nepatrí do oblasti kontroly organizátora alebo dodávateľa služieb.
- 61 Keďže však z dôvodov uvedených v bode 48 tohto rozsudku konanie alebo opomenutie zamestnanca dodávateľa služieb pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o balíku cestovných služieb, ktoré vedie k nesplneniu alebo nesprávnemu plneniu uvedených záväzkov organizátora voči spotrebiteľovi, patrí do tejto oblasti kontroly, tieto úkony alebo opomenutia nemožno považovať za neodvratné alebo nepredvídateľné udalosti v zmysle článku 5 ods. 2 tretej zarážky smernice 90/314.

- 62 V dôsledku toho treba konštatovať, že na článok 5 ods. 2 tretiu zarážku smernice 90/314 sa nemožno odvolávať s cieľom zbaviť organizátorov ich povinnosti nahradiť škody spôsobené spotrebiteľom v dôsledku nesplnenia alebo nesprávneho plnenia záväzkov vyplývajúcich zo zmlúv o balíku cestovných služieb uzatvorených s týmito organizátormi, ak tieto porušenia vyplývajú z konaní alebo opomenutí zamestnancov dodávateľov služieb plniacich uvedené záväzky.
- 63 Vzhľadom na všetky predchádzajúce úvahy treba na položené otázky odpovedať tak, že článok 5 ods. 2 tretia zarážka smernice 90/314 v rozsahu, v akom stanovuje dôvod na vylúčenie zodpovednosti organizátora balíka cestovných služieb za riadne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o takomto balíku cestovných služieb, ktorú uzatvoril tento organizátor so spotrebiteľom a ktorá sa riadi touto smernicou, sa má vykladať v tom zmysle, že v prípade nesplnenia alebo nesprávneho plnenia týchto záväzkov vyplývajúceho z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní:
- tohto zamestnanca nemožno považovať za dodávateľa služieb na účely uplatnenia tohto ustanovenia a
  - organizátor sa nemôže zbaviť svojej zodpovednosti vyplývajúcej z takéhoto nesplnenia alebo nesprávneho plnenia v zmysle uvedeného ustanovenia.

### O trovách

- 64 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdny dvorom má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (tretia komora) rozhodol takto:

**Článok 5 ods. 2 tretia zarážka smernice Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb v rozsahu, v akom stanovuje dôvod na vylúčenie zodpovednosti organizátora balíka cestovných služieb za riadne plnenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o takomto balíku cestovných služieb, ktorú uzatvoril tento organizátor so spotrebiteľom a ktorá sa riadi touto smernicou, sa má vykladať v tom zmysle, že v prípade nesplnenia alebo nesprávneho plnenia týchto záväzkov vyplývajúceho z konania zamestnanca dodávateľa služieb, ktorý túto zmluvu plní:**

- **tohto zamestnanca nemožno považovať za dodávateľa služieb na účely uplatnenia tohto ustanovenia a**
- **organizátor sa nemôže zbaviť svojej zodpovednosti vyplývajúcej z takéhoto nesplnenia alebo nesprávneho plnenia v zmysle uvedeného ustanovenia.**

Podpisy