

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Katedra práva

Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání

POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI CESTOVNÍCH
KANCELÁŘÍ

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce:
JUDr. Rudolf Hrubý

Autorka práce:
Bc. Veronika Kokštejnová

2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Veronika KOKŠTEJNOVÁ**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**

Název tématu: **Pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Analyzovat povinnosti vznikající při pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří.
Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře - ochrana klientů.
Charakteristika možností pojištění v cestovních kancelářích.

Metodický postup:

Studium odborné literatury a právních norem vztahujících se k tématu.
Charakteristika služeb.
Získávání informací z externích zdrojů.
Provedení analýzy získaných informací.
Zhodnocení.

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Metodika. 4. Vlastní práce - analýza, vlastní šetření, porovnání a zhodnocení možností. 5. Závěr. 6. Použitá literatura. 7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 50-60 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

ŠVESTKA, J. a kol.: Občanský zákoník - komentář. 10. vydání. Praha, C. H. Beck, 2006.

ORIEŠKA, J.: Technika služeb cestovního ruchu. 1. vydání. Praha, Idea, 1999.

HESKOVÁ, M. a kol.: Cestovní ruch. 1. vydání. Praha, Fortuna, 2006.

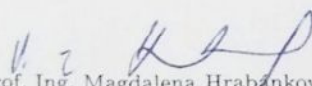
Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti ČR včetně plného znění s účinností od 1.8.2006.

Právní normy vztahující se k tématu.

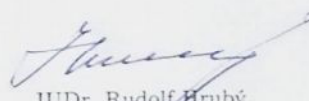
Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Rudolf Hrubý**
Katedra práva

Datum zadání diplomové práce: **9. února 2009**

Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2010**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (25)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 20. 4. 2011

.....
Bc. Veronika Kokštejnová

Poděkování

Děkuji JUDr. Rudolfu Hrubému za ochotu a cenné rady při odborném vedení mé práce.

Klíčová slova

Pojištění – cestovní ruch – cestovní kancelář – zákon o cestovním ruchu – pojištění záruky
pro případ úpadku cestovní kanceláře

Obsah

1. ÚVOD.....	3
2. LITERÁRNÍ REŠERŠE.....	5
3. POUŽITÁ METODIKA.....	31
3.1 Cíle práce	31
3.2 Sekundární zdroje	31
3.3 Primární zdroje	32
4. POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE	33
4.1 Pojistná smlouva.....	35
4.2 Porušování povinností cestovních kancelářů	36
5. POJIŠŤOVNY	38
5.1 Generali Pojišťovna, a.s.	39
5.2 Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.....	42
5.3 UNIQA pojišťovna, a.s.	44
5.4 Union poisťovňa, a. s.	47
5.5 Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.	48
5.6 Etics ITP, s.r.o.	50
5.7 Shrnutí.....	56
5.8 Příklad vyřešení pojistné události.....	57

6. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	59
6.1 Dotazník pro cestovní kanceláře	59
6.2 Dotazník pro klienty	65
6.3 Shrnutí.....	75
7. NÁVRH OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ.....	76
8. ZÁVĚR	78
9. SUMMARY	80
10. SEZNAM LITERATURY.....	82
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	85
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	87
SEZNAM PŘÍLOH	88

1. ÚVOD

Průmysl cestovního ruchu se v poslední době stává jedním z nejvýznamnějších odvětví světové ekonomiky, a stává se tak globálním fenoménem. Na dynamickém růstu se podle WTO (World Tourism Organization – Světové organizace cestovního ruchu, pozn. autora: od roku 2003 UNWTO) bude stále velmi výrazně podílet evropský kontinent a v jeho rámci poroste podíl střední a východní Evropy a tedy lze předpokládat, že i České republiky. [1]

Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace nejen za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím. [2]

Cestování se stalo neodmyslitelnou součástí života téměř každého člověka. Nemám na mysli pouze zahraniční zájezdy, ale i pobyty v České republice, jednodenní výlety, koneckonců se do této kategorie dají počítat i víkendové výlety k příbuzným, či známým. V pojetí cestovního ruchu je důležitým předpokladem získaný užitek - odpočinek, relaxace a jiné, tak jak uvádějí jednotliví autoři. Důležité je, aby vše proběhlo v pořádku, bez komplikací, jde přece jen o časově zanedbatelnou, ale důležitou, část našeho života. Na rozdíl od pracovních, školních, či rodinných povinností.

Téma „Pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří“ bylo vybráno se zájmem o tuto problematiku. Hlavním cílem je zmapování oblasti pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Důležitá je ovšem odpovědnost cestovní kanceláře všeobecně. Příkladem může být odpovědnost za škody. Kromě úpravy v občanském zákoníku se odpovědnost za škody v cestovním ruchu řídí také zákonem o ochraně spotřebitele.

Cestovní kancelář je instituce, která nám zajistí dovolenou dle vybraných kritérií. Je povinna mít sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Jedná se především o ochranu klienta. Pojišťovna zajistí během řešení pojistné události návrat klientů zpět ze zakoupeného zájezdu, případně vyplatí peníze za neuskutečněný zájezd.

Veškeré tyto činnosti v případě úpadku cestovní kanceláře se řídí zákonem, pojistnou smlouvou a všeobecnými pojistnými podmínkami.

Důležitým bodem práce je analyzování zákona o cestovním ruchu, z pohledu povinnosti cestovních kanceláří. Jedná se o implementaci směrnice č. 90/314/EHS a judikatury Evropského soudního dvora. Neméně důležitý je i současný stav na trhu pojišťoven poskytující pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a zmapování jejich nabídky nejen tohoto pojištění, ale i pojištění odpovědnosti.

Součástí práce je dotazníkový průzkum. Byly sestaveny 2 vzory dotazníků: pro cestovní kanceláře a pro konečné spotřebitele (cestovatele, klienty CK/CA). Cílem bylo obohacení tématu o zkušenosti, praktické podněty a možnosti v oblasti pojištění a dalších služeb. Odpovědi jednotlivých respondentů napomohly najít řešení a případná doporučení k závěrům práce.

2. LITERÁRNÍ REŠERŠE

Pojištění

Kategorie pojištění a pojišťovnictví hrají v lidské společnosti stále větší roli. Tyto kategorie jsou úzce spjaty s nahodilostí a důsledky nahodilosti. Jednotlivci a lidská společnost byli vždy ovlivňováni negativními důsledky nahodilých událostí. V průběhu vývoje se mění míra a rozsah těchto důsledků. Na jedné straně díky rozvoji vědeckého poznání je možné se s některými důsledky nahodilosti vyrovnávat, na druhé straně dochází ve vývoji ke vzniku nových jevů, skutečností, které naopak negativní důsledky nahodilosti vyvolávají. Rozsah dopadů nahodilostí souvisí rovněž s materiálním vybavením a soustředěním vysokých hodnot do malých prostorů (například hurikán ve velkém městě má jiné materiální dopady než v neobydlené oblasti). Neboť pojištění patří k nejvýznamnějším nástrojům řešení negativních dopadů nahodilostí, lze mluvit o zvyšujícím se významu pojištění a pojišťovnictví. Význam pojištění lze spatřovat v následujících oblastech:

- stabilizace ekonomické úrovně ekonomických subjektů (jednotlivců i podnikatelských subjektů, zprostředkovaně potom i státu),
- ovlivňování fungování tržní ekonomiky zásluhou krytí ztrát v případě realizace nahodilých událostí z pojistných plnění,
- uplatnění odpovědnosti ekonomických subjektů za svoji finanční stabilitu i sociální situaci,
- makroekonomický význam komerčního pojištění v souvislosti s tvorbou a investováním technických rezerv pojišťoven. [3]

Pojištění patří mezi speciální, leč historicky zřejmě nejstarší formy přenosu rizika. Princip pojištění je z hlediska teorie rizik směna rizika velké ztráty (škody) za jistotu malé ztráty (pojistného). Negativní důsledky rizika budoucí nepříznivé situace se přenesou na pojišťovnu, která kryje škody zcela nebo částečně (v závislosti na smlouvě mezi pojištěným a pojišťovnou). Zatímco v oblasti pojištění fyzických osob dnes převažuje

pojištění proti ztrátám na zdraví, životě, výdělku a důchodu a majetkové pojištění je spíše podceňováno, v obchodní oblasti převažuje majetkové pojištění, respektive pojištění proti nepříznivé události.

Subjekt, který se pojišťuje, platí pojišťovně určité poplatky (pojistné), přičemž nákup pojišťovací služby spočívá v rozpuštění rizika pojistné události na velký počet pojištěných subjektů (podle principů pojistné matematiky).

Pojištění je alternativou k vyváření vlastních rezerv pro budoucí negativní události, má pochopitelně své výhody i nevýhody:

Nepochybnou výhodou je snížení objemu vázaného kapitálu, který lze výhodněji investovat.

Nevýhodou, o které se příliš nemluví, ale s níž se většina z nás již setkala, je zřejmá snaha pojišťoven o stanovení pojistných podmínek tak, aby v případě skutečně vysokých dopadů bylo možné výši pojistného plnění omezit (spoluúčast), nebo ji zcela vyloučit (události vyjmuté z pojištění). Klasickým případem se staly události v Praze během zasedání MMF v roce 2000, kdy obchodníci, jejichž výlohy byly demonstranty rozbity, zjistili, že pojistné podmínky obsahují výluky škod vzniklých v důsledku nepokojů a demonstrací; v podobné situaci se ocitli někteří pojištěnci při záplavách; obranou je pouze bedlivá analýza všeobecných a zvláštních pojistných podmínek, předkládaných pojišťovnou.

Dalšími způsoby, jak pojišťovna snižuje riziko, je poskytování pojištění společně s jinými pojišťovnami (pojistný pool) – například v případě pojištění jaderné elektrárny nebo využitím tzv. zajišťoven (pojišťoven pro pojišťovny). Tím je princip pojistné solidarity zcela maximalizován.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Velmi důležitým pojištěním, snižujícím riziko podnikatele, je pojištění odpovědnosti za škodu. Zatímco občané se s tímto druhem pojištění setkávají prakticky výlučně v souvislosti s provozem motorových vozidel, při podnikání je variant pojištění

odpovědnosti daleko více. Rozlišujeme zásadně pojištění povinné a dobrovolné, přičemž povinné pojištění má dvě podkategorie – pojištění smluvní povinné a pojištění zákonné, přičemž obě podkategorie jsou často zaměňovány. Smluvní povinné pojištění podnikatelů je u nás zakotveno pro tyto předměty podnikání: pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidel, civilních letadel, drážní dopravou, provozem vnitrozemského plavidla a námořního plavidla, při výkonu práva myslivosti, za škodu způsobenou advokáty, notáři, patentovými zástupci, daňovými poradci, auditory, správci konkursní podstaty, soudními exekutory, autorizovanými architekty, inženýry a techniky, lékaři a veterinárními lékaři, provozovateli nestátních zdravotnických zařízení, za škodu jadernou, dále pak pojištění majetku družstva vlastníků bytů a nebytových prostor, jakož i zemědělských veřejných skladů a zboží, pojištění cestovních kancelářích, za škodu vzniklou v důsledku závažné havárie, výkonem sociálně-právní ochrany, pojištění odpovědnosti dražebníka, zprostředkovatele v pojišťovnictví, autorizovaných osob v souvislosti s technickými požadavky na výrobky a odpovědnosti při provádění klinických zkoušek. Zákonné pojištění, které je ve světě spíše výjimečné, u nás existuje pouze v souvislosti s pojištěním odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání (i zde se ale jedná o snížení rizika podnikatele. [4]

Historie pojišťovnictví

Snaha o řešení důsledků nahodilosti se projevovaly již v daleké minulosti. První zmínky o využívání určitých prvků kategorie pojištění sahají již do období 2 500 let před naším letopočtem. V průběhu dlouhého vývoje se pojištění vyvíjela a postupně pojištění získávalo na podobě, ve které ho známe v současné době.

První zmínky o pojištění se vztahují k řešení problémů, které v dřívějších dobách jednotlivce trápily – jako bylo vytváření rezervních skladů potravin pro případ živelních událostí, hladomoru a válek. Dále potom zřizování pokladen pro poskytování pomoci raněným z válek, krytí škod při přepravě zboží.

Pro druhou polovinu 18. století je pro pojišťování typická institucionalizace pojišťovnictví, tozn. vznikají pojišťovny, a to především ve formě vzájemných pojišťoven. Hlavními pojistnými odvětvími (označují se jako klasická odvětví pojištění, ze kterých se potom vyvinula současná struktura pojistných produktů), jsou pojištění požární, pojištění námořní a pojištění životní (s důrazem na krytí rizika smrti).

Pojišťovnictví jako významné odvětví ekonomiky se utvářelo nejdříve v přímořských státech Evropy a s určitým zpožděním ve vnitrozemských státech.

Od počátku 19. století je tedy pro pojištění typické, že se stává předmětem podnikání, tedy ve větší míře se prosazuje komerční charakter pojištění. V tomto období se začínají prosazovat pojišťovny ve formě akciové, i když vzájemné pojišťovny nadále fungují.

Pojištění se začíná prosazovat v širších vrstvách obyvatelstva, než tomu bylo v předchozím období a poměrně rychle se rozvíjí. Rozšiřují se provozované druhy pojištění, i když dominantní postavení stále zaujímají tři klasická odvětví (pojištění námořní, požární a životní). Rozšiřují se vědecké základy pojištění, zejména pojistná matematika. Rovněž se začíná v souvislosti s pojišťováním velkých rizik uplatňovat zajištění.

Od konce 19. století se postupně ukazuje skutečnost, že státy v souvislosti s rozvojem hospodářství a monopolizace určitým způsobem do pojišťovnictví větší měrou zasahují.

Pojištění v podmínkách České republiky po druhé světové válce

Do roku 1945 působilo v Československu více než 700 pojišťoven a pojišťovacích spolků. V roce 1945 došlo ke znárodnění pojišťoven a jejich počet byl omezen na pět. V roce 1948 byla vytvořena jedna státní pojišťovna, v roce 1968 v souvislosti s federalizací byla rozdělena na Českou státní pojišťovnu a Slovenskou státní pojišťovnu.

Pojišťovnictví v našich podmínkách prošlo specifickým vývojem v období uplatňování centrálně řízené ekonomiky. Fungování pojišťovnictví v období centrálně plánované ekonomiky bylo ovlivněno celkovými ekonomickými podmínkami, což se projevilo v celé řadě modifikací pojištění oproti pojištění v tržních ekonomikách. Pro pojištění v tomto období lze vymezit následující základní charakteristické rysy:

- existovala jedna státní pojišťovací instituce, která měla monopolní postavení, neexistovala konkurence v pojišťovnictví, nebylo zapotřebí státního dozoru nad pojišťovnictvím, pojistné podmínky pro pojištění provozovaná touto státní pojišťovnou byly schvalovány vládou, za výsledky hospodaření pojišťovny nesl odpovědnost stát,
 - pojištění průmyslových rizik po určitou dobu nebylo vůbec uplatňováno (pojištění státních podniků bylo považováno za zbytečné, neboť šlo o vztahy v rámci jednoho státního vlastnictví), od roku 1967 bylo opět pojištění podniků zavedeno, vyznačovalo se nadsazenými pojistnými tarify vzhledem k možnostem odškodnění, pojistně technické přebytky v rámci pojištění podniků byly odčerpávány do státního rozpočtu,
 - v zemědělství se uplatňovalo pojištění v povinné zákonné podobě,
 - vysoké zdanění hospodářských výsledků státní pojišťovny,
 - státní pojišťovna uplatňovala zjednodušenou pojistnou techniku, provozovala sdružená pojištění, což se pozitivně projevovalo v tarifu pojistného, neboť zjednodušená pojistná technika znamená nízké správní náklady (správní náklady se pohybovaly okolo 5 % celkového tarifu pojistného),
 - volné prostředky pojistně technických rezerv pojišťovny bylo možno investovat pouze v podobě vkladů u státní banky za pevně stanovenou úrokovou míru,
 - státní pojišťovna provozovala poměrně úzký sortiment služeb, s velmi malou možností individuálního přístupu,
 - vysoké úrovně dosahovalo provozování zahraničního pojištění, neboť bylo třeba uchovat konkurenceschopnost a rovnoprávný styk s pojišťovnami na zahraničních trzích.
- V období po vydání Zákona o pojišťovnictví v roce 1991 (kterým byly vytvořeny podmínky pro zrušení monopolu dřívější České státní pojišťovny) začaly vznikat nové pojišťovny. Došlo k obnovení pojistného trhu, který je charakteristický působením řady pojišťoven, které nabízí širokou škálu pojistných produktů, obnovení existence regulačního státního orgánu. V roce 2004 se české pojišťovnictví stalo součástí Jednotného evropského pojišťovacího trhu. [3]

Pojištění je vytváření finanční rezervy sloužící k úhradě potřeb nebo škod, které vzniknou pojištěným z nahodilých událostí. Tato rezerva se vytváří z prostředků pojištěných subjektů, tedy z pojistného, které je cenou za poskytované služby.

Pojišťovací činnost

Uzavírání pojistných smluv podle zvláštního právního předpisu pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejících. Součástí pojišťovací činnosti je nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny (dále jen „finanční umístění“), uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv (pasivní zajištění) a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků (zábranná činnost).

Principy pojištění

Neekvivalentnosti

Pojistné plnění není závislé na výši zaplaceného pojistného. Pojistné plnění nebo pojistná náhrada může být vyšší či menší než zaplacené pojistné.

Podmíněné návratnosti

Pojistné plnění se poskytne pojištěnému pouze v případě, že nastala pojistná událost na základě podmínek stanovených v pojistné smlouvě nebo pojistnými podmínkami.

Solidárnosti

Pojistníci placením pojistného přispívají k tvorbě technických rezerv. Současně respektují, že pojistná plnění jsou poskytována pouze těm členům společenství, kterým nastala pojistná událost. [5]

Odpovědnost

Právní teorie rozeznává odpovědnost za majetkovou (materiální) a nemajetkovou újmu a dále odpovědnost delikttní (tj. mimozávazkovou) a odpovědnost závazkovou (smluvní).

V části šesté hlavě druhé občanského zákoníku je upravena odpovědnost delikttní, zatímco závazková (smluvní) odpovědnost (za vady, za prodlení apod.) je obsažena v části osmé občanského zákoníku, pojednávající o závazkovém právu. Porušení smluvní povinnosti může sice být předpokladem jak odpovědnosti za škodu, tak odpovědnosti za vady či za prodlení, avšak záleží na tom, jaká konkrétní povinnost byla porušena a jaké následky toto porušení vyvolalo. V závislosti na tom je totiž třeba aplikovat příslušnou právní normu, která ve své sankční složce stanoví právní následek.

Právní úprava odpovědnosti za škodu v občanském zákoníku plní reparační, popřípadě restituční funkci tím, že poškozenému zajišťuje plnou náhradu za způsobený následek, a to buď formou peněžité náhrady, nebo uvedením v předešlý stav (náhrada in natura).

Vedle obecné odpovědnosti za škodu (§ 420, 420a) upravuje občanský zákoník řadu případů zvláštní odpovědnosti, které jako *lex specialis* mají přednost před úpravou obecnou. Nejde-li o žádný ze zvláštních případů náhrady škody, pro něž jsou stanoveny speciální podmínky, posuzuje se nárok na náhradu škody podle § 420. Neznamená to však, že by v případě objektivní odpovědnosti byl vyloučen nárok poškozeného na náhradu škody z titulu obecné odpovědnosti škůdce, založené na principu presumovaného zavinění. Při souběhu odpovědnosti obecné a zvláštní je na poškozeném, jaký nárok uplatní, nicméně uplatnění nároku z titulu objektivní odpovědnosti je pro poškozeného jednodušší. Při možném souběhu objektivní odpovědnosti a odpovědnosti za škodu způsobenou zaviněným protiprávním jednáním je i pro soud zásadně praktické zabývat se především splněním předpokladů objektivní odpovědnosti škůdce (srov. též R 24/1986).

Obchodní zákoník upravuje (kromě náhrady škody v rámci jednotlivých smluvních typů) odpovědnost za škodu z porušení povinnosti ze závazkového vztahu v § 373n. Pokud na konkrétní případ nedopadá speciální úprava obchodního zákoníku, platí občanský zákoník i ve vztazích mezi podnikateli.

Specifickou úpravu odpovědnosti za škodu pak obsahuje řada dalších zákonů (např. zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem, zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, atd.). Aplikace těchto zákonů má přednost před občanským zákoníkem, podle nějž se postupuje jen tehdy, neobsahuje-li zvláštní zákon vlastní právní úpravu.

§ 420 Škoda

- (1) Každý odpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti.
- (2) Škoda je způsobena právnickou osobou nebo fyzickou osobou, když byla způsobena při jejich činnosti těmi, které k této činnosti použili. Tyto osoby samy za škodu takto způsobenou podle tohoto zákona neodpovídají; jejich odpovědnost podle pracovněprávních předpisů není tím dotčena.
- (3) Odpovědnosti se zproští ten, kdo prokáže, že škodu nezavinil.

Obecná odpovědnost za škodu – funkce a předpoklady

Toto ustanovení, které představuje jeden z pilířů nejen občanského, nýbrž celého soukromého práva, vymezuje předpoklady obecné odpovědnosti fyzických a právnických osob za škodu. Pojem odpovědnosti za škodu lze považovat za nepříznivý právní následek předvídaný sankční složkou právní normy a postihující toho, kdo porušil primární právní povinnost. Tento nepříznivý právní následek spočívá v tom, že rušiteli primární povinnosti vzniká následná odpovědnostní právní povinnost, kterou dosud neměl (sekundární povinnost) a která je zaměřena na reparaci a v jejím rámci případně na restituci narušeného právního stavu, případně ve výslovně stanovených případech k poskytnutí satisfakce

(zadostiučinění). Neplní však funkci represivní či odstrašovací (srov. některé formy náhrady škody v anglosaském právu - tzv. punitive nebo exemplary damages).

Předpoklady vzniku občanskoprávní odpovědnosti fyzických a právnických osob podle § 420 jsou:

- porušení právní povinnosti
- vznik škody
- existence příčinné souvislosti mezi porušením právní povinnosti a vznikem škody a zavinění.

První tři předpoklady jsou objektivního charakteru. Důkazní břemeno ohledně nich leží na poškozeném. Zavinění je subjektivní povahy, jeho existence ve formě nevědomé nedbalosti se předpokládá. Naopak škůdce prokazuje, že škodu nezavinil. Hovoří se proto o odpovědnosti založené na presumovaném zavinění. Vyžaduje-li však právní norma existenci úmyslného jednání, úmysl prokazuje v soudním řízení poškozený.

Protiprávní úkon - pojem

Základním předpokladem odpovědnosti za škodu je porušení právní povinnosti (protiprávní úkon). Právní teorie vykládá protiprávní úkon jako projev lidské vůle (komisivní či omisivní), který je v rozporu s objektivním právem. Takový rozpor je protiprávní bez ohledu na úmysl či nedbalost (zavinění). Není rozhodné, o jaké předpisy objektivního práva, případně jakého právního odvětví, jde (např. předpisy práva občanského, správního či trestního). Občanský zákoník tak vychází z koncepce tzv. generálního deliktu - každé protiprávní jednání může být při splnění dalších předpokladů deliktem (podobné řešení ve francouzském právu; naopak individualizované řešení v právu německém nebo anglo-americkém).

Občanský zákoník nerozlišuje, zda jde o porušení právní povinnosti vyplývající z právního předpisu anebo o porušení právní povinnosti vyplývající ze smlouvy. Porušení právních povinností obojího charakteru je v platné úpravě postaveno naroveň.

Existence škody

Dalším předpokladem odpovědnosti za škodu je vznik (existence) škody. Pojem škody je vykládán jako újma, která nastala v majetkové sféře poškozeného a která je objektivně vyjádřena všeobecným ekvivalentem (penězi). Občanský zákoník rozlišuje škodu na věci, na majetku a škodu na zdraví. V případě škody na majetku, popřípadě na věci, se nahrazuje jednak skutečná škoda, jednak ušlý zisk [442, 2, 3]. U škody na zdraví občanský zákoník vedle náhrady majetkové újmy upravuje jako součást celkového odškodnění i právo na peněžitou satisfakci nemajetkové újmy, konkrétně náhradu za bolest, za ztížení společenského uplatnění a za úmrtí [444, 2,8]. Vznik škody a její rozsah musí být prokázán poškozeným.

Okamžik vzniku škody

Okamžik vzniku škody má význam z hlediska možnosti uplatnit nárok u soudu (actio nata) i z hlediska promlčení. Běh subjektivní promlčecí doby (§ 106 odst. 1) nemůže začít dříve, než škoda vůbec vznikla. Pojem události, z níž škoda vznikla (§ 106 odst. 2), zahrnuje jak vlastní protiprávní úkon, tak i vznik škody samé (srov. rozhodnutí Nejvyššího soudu ČSR, 1 Cz 20/90).

Příčinná souvislost

Třetím předpokladem občanskoprávní odpovědnosti za škodu je objektivní existence příčinné souvislosti (kauzálního nexu) mezi porušením právní povinnosti (protiprávním úkonem) jako příčinou a škodou včetně jejího rozsahu jako následkem. Existence příčinné souvislosti je nezbytná bez ohledu na to, zda jde o odpovědnost založenou na zavinění či o odpovědnost objektivní. Nestačí pouhá pravděpodobnost příčinné souvislosti či okolnosti nasvědčující její existenci; příčinnou souvislost je třeba vždy prokázat. Hledisko časové souvislosti mezi porušením právních povinností škůdce a skutkovou událostí, z níž vzniká škoda, není samo o sobě rozhodující; věcná souvislost příčiny a následku je rozhodující, zatímco časová souvislost napomáhá při posuzování věcné souvislosti. [6]

Cestovní ruch

Dle Světové organizace cestovního ruchu (WTO – World Tourism Organization, pozn. autora: UNWTO) se cestovním ruchem rozumí „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě“. [2]

Cestovním ruchem se rozumí soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest. Značnou část těchto potřeb lze uspokojit i mimo rámec cestovního ruchu, ale právě účast na cestovním ruchu představuje vyšší stupeň jejich uspokojení.

Potřeby účastníků cestovního ruchu jsou uspokojovány jednak volnými statky, jimiž rozumíme působení vlastností rekreačního prostoru (sluneční svit, čistý vzduch, vliv moře, klid atd.), jednak také hmotnými statky (zbožím) a užitnými efekty nehmotného charakteru (službami). V ekonomickém systému tržního hospodářství umožňuje uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu využívání zbožně-peněžních vztahů na trhu cestovního ruchu. [7]

Cestovní ruch se stal již neodmyslitelnou součástí dnešní moderní společnosti. V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého stálého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů.

Vůdčím motivem tohoto pohybu a pobytu je záměrná změna prostředí, jež umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb, například potřeby odpočinku, klidu, pohybu, poznání, kulturních a estetických zážitků, změny místa, seberealizace a další, pro jejichž

uspokojení neposkytuje místo běžného životního prostředí (místo jejich bydliště) dostatek možností a příležitostí nebo neumožňuje dostatečnou kvalitu jejich uspokojení.

Účast na cestovním ruchu se tak stává výrazem určitého jednání člověka, ve kterém se odrážejí jak jeho potřeby, zájmy, cíle, úmysly, tak i podmínky pro jejich realizaci. Účast na cestovním ruchu se stala v poválečném období jedním z měřítek životní úrovně, nezaměnitelnou součástí spotřeby, charakteristickou prakticky pro všechny vrstvy obyvatelstva ve vyspělých státech.

Cestovní ruch je tedy nutno chápat v jednotě jeho dvou stránek:

- cestovní ruch jako způsob uspokojování potřeb, tedy jako oblast spotřeby
- cestovní ruch jako oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, a jako významnou součást ekonomiky společnosti. [8]

Cestovní ruch se považuje za nejrozsáhlejší ekonomickou aktivitu v Evropské unii a má potenciál pro další růst. Zejména jihoevropské země jsou považovány za atraktivní rekreační oblast pro delší pobyty.

Rozvinuté evropské země vykazují nárůst dovolených. Lidé z těchto zemí často podnikají více než jednu cestu za rok buď uvnitř své země, nebo do zahraničí.

Tržby z mezinárodního cestovního ruchu jsou významným zdrojem příjmů většiny evropských zemí. [1]

Význam cestovního ruchu pro národní ekonomiku

Cestovní ruch je průřezovým odvětvím, které zahrnuje nejrůznější služby a je napojeno na mnoho dalších hospodářských činností. Má dopad na taková odvětví jako je doprava, stavebnictví, kultura, maloobchod a na mnohá další odvětví, která vytváří produkty související s poskytováním služeb týkajících se volného času. Přestože v tomto odvětví působí i několik velkých podniků, převládají v něm především malé a střední podniky. Jedná se o odvětví sektoru služeb, který v ekonomikách některých států představuje až dvoutřetinový podíl na HDP. I v rámci služeb, které jako celek vykazují vysokou dynamiku, patří cestovní ruch k rychle rostoucím.

Podle odhadů Světové organizace cestovního ruchu (World Tourism Organisation, UNWTO) počet mezinárodních příjezdů dosáhne v roce 2020 téměř 1,6 mld. Z toho se předpokládá 1,2 mld. uskutečněných příjezdů v rámci jednoho kontinentu a 378 mil. Dálkových mezikontinentálních příjezdů, přičemž tyto cesty budou do roku 2020 růst rychlejším tempem. Nejvíce mezinárodních příjezdů bude i v roce 2020 v Evropě, a to 717 mil. turistů, dále ve východní Asii a Pacifiku 397 mil., v Americe 282 mil. a nejméně v Africe, na Středním Východě a v jižní Asii.

Jižní Asie a Pacifik, Asie, Střední Východ a Afrika podle předpokladu zaznamenají rekordní růst přes 5 % ročně, a to ve srovnání s predikcí světového průměru 4,1 %. Pro Evropu a Ameriku je předpokládáno nižší než průměrné celosvětové tempo růstu. Evropa si však i přesto zachová nejvyšší podíl světových příjezdů, i když bude tento podíl postupně klesat z 60 % podílu světových příjezdů v roce 1995 na 46 % podíl v roce 2020.

Objemem tržeb v mezinárodním obchodě se cestovní ruch řadí na třetí místo mezi hospodářskými odvětvími za obchod s ropou a obchod s automobily (UNWTO). V 83 % zemí světa se odvětví cestovního ruchu řadí mezi pět odvětví s největším podílem na vývoz zboží a pro 38 % zemí světa pak představuje odvětví cestovního ruchu největší zdroj devizových příjmů.

Cestovní ruch je rovněž odvětvím efektivního zapojení do mezinárodní směny bez potřeby úvěrování a krytí pojistných rizik. Do roku 2020 předpokládá Světová organizace cestovního ruchu tempo růstu počtu cest do zahraničí 4,1 %, což je více jak předpokládaný maximální růst světového hospodářství. [9]

Základní charakteristika trhu cestovního ruchu a jeho specifika

Trh cestovního ruchu tvoří podniky cestovního ruchu různých velikostí od globálních společností po malé podnikatelské organizace místního významu. Národní trhy zahrnují tři typy cestovního ruchu: trh směřující dovnitř, trh směřující ven a domácí trh.

Trh cestovního ruchu se skládá z celé řady společně působících organizací:

1. prodejců zájezdů (cestovní agentury) a cestovní kanceláře (touroperátoři),
2. dopravní společnosti,

3. komerční ubytovací zařízení,
4. stravovací zařízení,
5. návštěvnické atraktivity,
6. zábavní parky.

Je to trh, který se velmi dynamicky mění. Působí na něj řada objektivních i subjektivních faktorů: politické a společenské změny, právní úpravy, vývoj ekonomiky a ekonomická situace různých společenských skupin, demografická struktura populace, technologický pokrok zejména v dopravě, v informatice a komunikacích, móda, změny životního stylu, množství volného času, rozvoj materiálně-technické základny atd.

Z hlediska poptávky (a samozřejmě následně i nabídky) je trh cestovního ruchu výrazně diferencován. Jeho segmentaci lze provádět podle hlediska demografického (věku, rodinného stavu, pohlaví apod.), podle motivace a potřeb, podle rozdílné ekonomické situace, podle národnostního složení atd.

Typy turistiky jsou přizpůsobeny poptávce na trhu cestovního ruchu. Podle druhů cestovního ruchu je nejvíce zastoupen přírodní, kulturní, sociální, rekreační, sportovní, specializovaný, religiózní a lázeňský cestovní ruch.

Poptávka po cestovním ruchu představuje ochotu účastníků cestovního ruchu zaměnit určité množství produktů cestovního ruchu za určité množství peněz, tj. zakoupit tyto produkty za peníze. Trh cestovního ruchu se spojuje s jevem označovaným jako cenová elasticita. Výzkumné studie ukazují, že zákazníci spojují vyšší ceny s vyšší kvalitou služeb a zařízení. Platí to především v případě, když zákazníci nemají dostatečné informace nebo předchozí zkušenosti, služby vnímají jako komplex, někdy mohou podléhat i tzv. snobismu či společenské prestiži. V případě malých cenových rozdílů zákazník při výběru služby inklinuje ke službě dražší. Správně stanovená cena je ta, která v zákazníkovi vyvolává pocit, že za své peníze získává skutečnou hodnotu. [2]

Podíl cestovního ruchu na vytváření ekonomického prostředí

Z ekonomického pohledu je jedním z hlavních cílů firmy dosažení zisku. U firem v oblasti cestovního ruchu je dosažení zisku realizováno především snahou prodat služby a zboží, které jsou konečným produktem cestovního ruchu.

Rozvoj cestovního ruchu a jeho subjektů znamená nejen hospodářský přínos, ale má pozitivní vliv na zachování původních tradic a kultur, na ochranu životního prostředí a je důležitým faktorem pro soužití různých kultur a poznávání tradic. Odvětví cestovního ruchu patří mezi nejvýznamnější součásti národního i světového trhu. Rozvoj cestovního ruchu zvyšuje i určitou část zemědělské výroby, stavebnictví, dopravy a telekomunikací. Celková produkce těchto odvětví je mnohem vyšší.

Česká republika má mimořádné předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu vzhledem ke svému kulturnímu a přírodnímu bohatství. Z hlediska mezinárodního cestovního ruchu hraje důležitou úlohu i její poloha ve středu Evropy a sousedství se zeměmi EU.

Tabulka č. 1: Bilance cestovního ruchu (v mil.)

V mil. Kč	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Bilance služeb	13236,7	16564,4	36937,1	45088,4	49707,1	65858,7	26986,3
Příjmy	219151,1	247084,8	282411,4	314032,3	341534,3	370308,5	385296,4
Doprava	60556,3	69859	76701,5	85700,7	101840,5	105987,3	103359,4
Cestovní ruch	100310,1	107231,8	112234,4	124744,2	129009,3	122032,3	122469,9
Ostatní služby	58284,7	69994	103587,4	110684,5	110684,5	142288,9	159467,1
Výdaje	205914,4	230520,4	245474,3	268943,9	291827,2	304449,8	358310,1
Doprava	33725,7	47571,4	56254,1	62140,7	73128,4	75663,1	75961,6
Cestovní ruch	54419,2	58398	57777,6	62174,3	73486,3	77487,1	77160,1
Ostatní služby	117769,5	124551	131442,6	144628,9	145212,5	151299,6	205188,4

Zdroj: ČNB, údaje k 10. 3. 2009 publikováno na www.CzechTourism.cz, v sekci statistika, Platební bilance od r. 2003.

Od roku 2003 stouply devizové příjmy v roce 2009 na 122 469,9 mil. Kč

Cestovní ruch jako součást světové ekonomiky

CR tvoří významnou složku světové ekonomiky i hospodářství jednotlivých států. V některých oblastech tvoří hlavní zdroj příjmů obyvatel. Ve 20. století se stal běžnou součástí životního stylu mnoha lidí, zejména ve vyspělých zemích. Na jedné straně je zdrojem přínosů, které jsou závislé na vložených nákladech. Jako s každým druhem podnikání, i s cestovním ruchem jsou však na straně druhé spojena určitá rizika a negativní jevy, zejména v podobě škod na životním prostředí.

Klíčový význam cestovního ruchu pro Evropu:

- CR se podílí přímo 5 % a nepřímě 10 % na evropském HDP
- V roce 2008 cestovalo po Evropě 488 milionů turistů
- TOP 7 nejnavštěvovanějších turistických zemí v roce 2008: Francie, Španělsko, Itálie, Velká Británie, Ukrajina, Turecko a Německo
- Přímě v CR pracuje 7-8 milionů Evropanů.

Zdroj: EUROSTAT, UNWTO

Rizika cestovního ruchu

- škody na životním prostředí zejména při překročení únosné míry návštěvnosti (škody prostřednictvím činností a chování návštěvníků – znečištění vody, půdy, ovzduší, hluk, lesní požáry, devastace flóry a fauny, poškozování památek, problémy spojené s likvidací odpadu),
 - socio-kulturní změny lokality (změny životního stylu místních obyvatel, změna systému hodnot, střet kultur – ohrožení jejich původního způsobu života, sociální stres).
- Cestovní ruch znamená pro každou lokalitu příležitost, ale zároveň i ohrožení. Příležitosti a ohrožení se projevují jak ve sféře ekonomické, tak i sociální a v oblasti životního

prostředí. Příležitosti znamenají pro lokalitu určité šance, které lze využít, ohrožení naopak představují problémy, jichž je třeba se vyvarovat. [10]

Legislativa v cestovním ruchu

Pokud jde o legislativní prostředí pro toto odvětví lze konstatovat, že ve 2. pol. 90. let se negativně projevila přílišná liberalizace podnikání v souvislosti s novelou zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Změna nastala s přijetím zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, která transformovala volnou živnost provozování cestovní kanceláře na dvě živnosti (koncesovaná živnost provozování cestovní kanceláře a vázaná živnost provozování cestovní agentury). Jakékoliv další změny při zařazování živností (provozování cestovní kanceláře a průvodcovská činnost) je nezbytné koordinovat mezi resorty a profesními sdruženími. Silným faktorem, který ovlivňuje odvětví cestovního ruchu je též sazba DPH, která při nesprávném nastavení působí zejména v neprospěch dalších investic v tomto oboru. Doposud také nebyla uspokojivě vyřešena problematika poskytování informací v cestovním ruchu jako certifikované veřejné služby. [9]

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon není zákonem o cestovním ruchu, jak bývá někdy nazýván, protože neupravuje (a ani nemůže upravovat) problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale pouze jeho určitou část. Zákonná úprava je zaměřena především na ochranu spotřebitele - zákazníka cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Jedná se o velmi důležitou oblast, neboť v tomto případě jde o specifický druh podnikání s výrazným dopadem jak na zákazníka, tak na prestiž České republiky v zahraničí. Že jde o specifický druh podnikání, vyplývá i ze Směrnice Evropské unie č. 90/314/EHS z roku 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy (dále jen "Směrnice"). Zvláštní povaha tohoto podnikání spočívá především v tom, že je spojeno s vydáváním značných

peněžních částek ze strany zákazníků předem a zájezd se poskytuje převážně s delším časovým odstupem v zahraničí. Podle Směrnice musí proto podnikatel předložit dostatečné důkazy o záruce pro navrácení přeplatků a pro repatriaci zákazníka v případě své platební neschopnosti.

Základním cílem zákona je tedy ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku v souladu s požadavky výše uvedené Směrnice, které jsou tímto zákonem zapracovány do českého právního řádu. Zároveň však zákon reaguje na oprávněné zájmy podnikatelských subjektů v cestovním ruchu v současných ekonomických podmínkách České republiky, umožňující další pozitivní rozvoj tohoto trhu a vytváří předpoklady pro bezproblémové začlenění České republiky do Evropské unie vytvořením srovnatelného podnikatelského prostředí v této oblasti.

Z toho důvodu je obsah zákona omezen jen na úpravu těch skutečností, které s výše uvedenými cíly souvisejí. Jde především o vymezení základních pojmů (zájezd, zákazník), dvou nových živností (provozování cestovní kanceláře a provozování cestovní agentury), práv a povinností souvisejících s poskytováním zájezdu, rozsahu povinného smluvního pojištění cestovních kanceláří, nového smluvního typu (cestovní smlouvy) a některých dalších skutečností.

Vzhledem k tomu, že některé z oblastí souvisejících s cíly zákona, jsou jako celek upraveny zvláštními právními předpisy, jsou součástí zákona i dvě novely - novela občanského zákoníku (cestovní smlouva) a novela živnostenského zákona (druhy živností).

Zákonem stanovené podmínky podnikání by měly především přispět ke zkvalitnění činnosti dotčených podnikatelských subjektů. Základní princip zákonné úpravy spočívá v tom, že dosavadní volná živnost, kterou mohl provozovat kdokoliv po splnění obecných podmínek, se mění na živnosti dvě. První z nich je koncesovaná živnost provozování cestovní kanceláře (podnikatelé, kteří mohou prodávat zájezdy zákazníkům), kdy nejen

musí být splněny podmínky pro její získání, ale je nutné plnit i určité zákonem stanovené povinnosti při jejím provozování. Druhou je vázaná živnost provozování cestovní agentury (podnikatelé, kteří nemohou svým jménem prodávat zájezdy, resp. mohou jejich prodej pouze zprostředkovávat), kdy pro její získání postačí mít požadovanou minimální kvalifikaci a s jejímž provozováním nespojuje zákon tolik povinností jako u cestovní kanceláře. Toto vymezení, jak názvu podnikatelského subjektu, tak charakteru činnosti, umožní i rychlou orientaci zákazníka ohledně smluvního partnera při nákupu zájezdu. Partnerem zákazníka v souvislosti se zájezdem je vždy cestovní kancelář. Cestovní agentura je vždy jen zprostředkovatel.

Věcný problém ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu, bezprostředně souvisí s navrhovaným jištěním zákazníků cestovních kanceláří, což byla nejdiskutovanější část zákona a také část, jejíž zpracování si vyžádalo nejvíce času. S ohledem na majetkové poměry našich občanů bylo nutné pro případ repatriace vyloučit ta jištění, která předpokládají dostatečnou solventnost občanů k zajištění repatriace vlastními prostředky a teprve následné obdržení příslušné finanční kompenzace. Za této situace byla zvolena jediná forma jištění, která zabezpečuje rychlou a bezproblémovou repatriaci zákazníků, a to povinné smluvní pojištění. Uzavřít toto pojištění je jednou z povinností cestovní kanceláře v souvislosti s prodejem zájezdu; cestovní agentury tuto povinnost nemají. Způsob repatriace upravuje zákon poměrně podrobně. Dokonce v případě, že se pojišťovně nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události u dané cestovní kanceláře průkazně ověřit, že došlo k pojistné události, začne pojišťovna, prostřednictvím svých asistenčních služeb, repatriaci zabezpečovat.

Další velmi podstatnou věcí, kterou se zákon, resp. novela občanského zákoníku, zabývá, je cestovní smlouva. Zákon stanoví práva a povinnosti cestovní kanceláře a zákazníka v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy, jejími změnami a realizací zájezdu na základě uzavřené cestovní smlouvy. Některá práva a povinnosti jsou stanoveny přímo zákonem, jiné mohou vyplývat z konkrétních uzavřených smluv. Právní úprava tohoto zvláštního

smluvního typu odpovídá požadavkům Směrnice na nezbytný obsah cestovní smlouvy, třebaže sladění těchto požadavků, u nás neobvykle podrobných i netradičních, s naším právním řádem bylo velmi komplikované. Lze říci, že zákon je jedním z prvních právních předpisů, který důsledně implementuje příslušnou směrnici Evropské unie do právního řádu České republiky. [12]

Zákon o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu vymezuje základní pojmy v oblasti poskytování cestovních služeb (zájezd, cestovní kancelář, zákazník), které v rámci svého pojmosloví užívá rovněž občanský zákoník v ustanovení o cestovní smlouvě. Výslovný odkaz je sice pouze u pojmu „zájezd“ (§ 1 odst. 1 a 2 CestR), je však třeba trvat na tom, že pojmy „cestovní kancelář“ a „zákazník“, ač jsou definovány mimo občanský zákoník v zákoně o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (§ 2 odst. 1 a § 4 CestR), budou v případě cestovní smlouvy brány jako relevantní; tento závěr lze dovodit nejen z toho, že zákon provádí tutéž směrnici, ale i z celého kontextu a systematiky zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, který novelizuje občanský zákoník a zavádí pojem cestovní smlouvy. Ustanovení § 852a poskytuje definici smluvního typu, který může být sjednán mezi B2C (business to consumer; podnikatel a spotřebitel), ale i mezi B2B či B2G (business to business, podnikatelé mezi sebou, dále jen „B2B“; business to government, podnikatel a stát nebo samosprávná korporace v případě uspokojování veřejných potřeb, dále jen „B2G“); v tomto případě by se jednalo o kombinovaný obchod. [6]

Pojištění v cestovním ruchu

Význam pojištění

Pojištění v cestovním ruchu je služba, která má účastníkovi cestovního ruchu pomoci při likvidaci následků pojistných událostí, tzn. nahodilých, nepředvídaných událostí, které ho během této jeho účasti a ve spojení s ní mohou postihnout. Sjednané pojištění

mu v rámci uzavřené smlouvy zajišťuje nárok na výplatu pojistného plnění, tj. částky, která má pojištěného odškodnit za následky z pojistné události vyplývající nebo s ní související. Pojistnou událost lze obecně formulovat jako náhodnou okolnost, o níž účastník pojištění důvodně předpokládá, že může nastat, ale v době vzniku pojistného vztahu neví, zda k ní skutečně dojde. K pojistné události dojde tehdy, jestliže se toto pojistné riziko stane skutečností. [7]

Cestovní kancelář

§ 2

(1) Provozovatel cestovní kanceláře (dále jen "cestovní kancelář") je podnikatel, 3) který je na základě koncese 4) oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kancelář je také osoba, která má v době podpisu cestovní smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika (dále jen "cestovní kancelář usazená na území jiného státu"). Cestovní kancelář usazená na území jiného státu musí podnikat na základě oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře a musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem.

§ 5

Podmínky vydání koncesní listiny

(1) K žádosti o koncesi na provozování cestovní kanceláře vydává stanovisko podle zvláštního právního předpisu 8) ministerstvo, a to na základě posouzení podkladů podle odstavce 2.

(2) Žadatel o koncesní listinu na provozování cestovní kanceláře ke své žádosti mimo náležitostí stanovených zvláštním právním předpisem 9) připojí

a) smlouvu s pojišťovnou o pojištění v rozsahu stanoveném v § 6 až 8,

b) podnikatelský záměr, včetně bližších údajů o své činnosti, zejména ve kterých oblastech cestovního ruchu hodlá podnikat, zda součástí zájezdu bude i doprava, předpokládaný počet

zákazníků a v případě, že se jedná o cestovní kancelář, která provozovala činnost na základě dřívějších předpisů, i počet zákazníků odbavených v rámci zájezdu v předchozím kalendářním roce,

c) prohlášení, zda nedošlo ke skutečnostem uvedeným v odstavci 4 písm. b),

d) prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

(3) Ministerstvo na základě podkladů podle odstavce 2 vydá kladné stanovisko. [11]

Služby cestovních kanceláří

Vznik a vývoj cestovního ruchu je spojen nejenom s existencí dodavatelských, ale i zprostředkovatelských subjektů – cestovních kanceláří (později i organizátorů cestovního ruchu – touroperátorů). Historie ukazuje, že předchůdci dnešních cestovních kanceláří vznikli již v období římského impéria. Za průkopníka v činnosti cestovních kanceláří se považuje Francouz Theophraste Renadout (1586 – 1656), za zakladatele cestovní kanceláře v dnešním slova smyslu Angličan Thomas Cook (1808 – 1892).

Význam a charakteristika funkcí cestovních kanceláří v rozvoji cestovního ruchu souvisí s vymezením předmětu činnosti cestovních kanceláří s vědomím, že na trhu cestovního ruchu představují významné podnikatelské subjekty.

Cestovní kanceláře považujeme za podniky cestovního ruchu, jejichž činnost výrazně podmiňuje a ovlivňuje plnění jednotlivých funkcí cestovního ruchu, napomáhá uspokojování potřeb účastníků především organizovaného cestovního ruchu. Podmínky tržního hospodářství uvolňují jejich iniciativu, jejich podnikání.

Podnikáním se zpravidla rozumí způsob chování, které je charakterizováno aktivním přístupem k hospodářským, obchodním a ostatním činnostem, ochotou vzít na sebe riziko, schopností využít příležitosti, inovativními změnami. V našem případě tedy jde o schopnost cestovních kanceláří využít tržní příležitosti k tomu, aby na základě poznatků a nápadů řešily problémy svých zákazníků při odpovídající míře rizika s cílem dosáhnout rozvoje vlastní podnikatelské základny a odpovídajícího zisku.

Podnik cestovních kanceláří je základní organizační a ekonomicky samostatná jednotka cestovního ruchu. Je to organizovaný, složitý, dynamický systém s účelově zaměřeným chováním. Je souborem hmotných, nehmotných a osobních složek podnikání, jehož předmětem je zejména organizování rekreačních, turistických, tematických a jiných zájezdů a pobytů, zprostředkování přepravy, ubytování, stravování, nákupu vstupenek a zabezpečování průvodcovské činnosti. Cestovní kanceláře mohou prodávat i mapy a plány, jízdní řády, knižní průvodce a upomínkové předměty. Zaměření činnosti podniků cestovních kanceláří tak osvětluje jejich význam a funkce v rozvoji cestovního ruchu.

Vymezení předmětu činnosti cestovní kanceláře potvrzuje, že její hlavní funkcí je poskytování služeb. Soubor nabízených služeb se přitom vzájemně doplňuje, podmiňuje, zprostředkované služby vystupují jako nové, vlastní služby cestovní kanceláře, která tím plní další ze svých funkcí, a to funkci transformační. [7]

Cestovní kanceláře žijí v nadnárodním a konkurenčním podnikatelském prostředí, které obsahuje mnoho etických dilemat a problémů společenské odpovědnosti včetně následujících ukázek:

Poctivost propagace. Cestovní kanceláře v mnoha evropských zemích mají špatnou pověst pro nepoctivost údajů ve svých katalozích. Často tam najdeme informaci, že hotel je „pět minut od pláže“, ale ve skutečnosti by se tento časový limit dal splnit jedině s pomocí vrtulníku. Některé katalogy zimních zájezdů obsahují snímky středisek v letní sezoně, kdy jsou otevřené všechny obchody. Nebo v katalogu není ani slovo o tom, že v dotyčném středisku probíhají stavební práce. Cestovní kanceláře, které jsou ohrožené konkurenční nevýhodou, se cudně vyhýbají přílišné poctivosti své propagace, pokud ani jejich konkurenti „nepřiznávají barvu“. Směrnice pro organizované zájezdy, platná v Evropské unii, však vyřešila tyto problémy legislativní donucovací cestou. [1]

Povinnosti cestovní kanceláře

§ 9

(1) Cestovní kancelář

a) je povinna po celou dobu své podnikatelské činnosti mít uzavřenu pojistnou smlouvu podle § 6 až 8,

b) nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu podle § 2 odst. 2 písm. d) pro subjekt, který není cestovní kancelář ve smyslu § 2 odst. 1,

c) je povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy "cestovní kancelář", pokud toto označení neobsahuje již její obchodní firma; názvy "cestovní kancelář" nebo "CK" může používat pouze podnikatel, který je držitelem platné koncese 4).

(2) Cestovní kancelář je dále povinna

a) předložit před uzavřením cestovní smlouvy zájemci na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře,

b) při zprostředkování prodeje zájezdu pro jinou cestovní kancelář dodržet povinnosti

1. v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkováván,
2. před uzavřením cestovní smlouvy předložit zájemci o uzavření cestovní smlouvy (dále jen "zájemce") na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, pro kterou zprostředkovává prodej zájezdu,

3. před zahájením zprostředkování prodeje zájezdů pro cestovní kancelář usazenou na území jiného státu neprodleně informovat o této skutečnosti Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jen "ministerstvo"), a to včetně údajů o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů,

4. při zprostředkování prodeje zájezdu pro cestovní kancelář usazenou na území jiného státu předložit zájemci na jeho žádost k nahlédnutí opis oprávnění k provozování cestovní kanceláře včetně jeho úředně ověřeného překladu a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů,

5. při zprostředkování prodeje zájezdu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku 6a) poskytnout zájemci s dostatečným předstihem údaje uvedené v § 10.

(3) Cestovní kancelář usazená na území jiného státu je povinna před zahájením prodeje zájezdů bezodkladně informovat o této skutečnosti ministerstvo, a to včetně údajů o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů.

§ 10

(1) Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou (dále jen "katalog") pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o

- a) termínu zahájení a ukončení zájezdu,
- b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
- c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od cestovní smlouvy, a o výši tohoto odstupného,
- d) místě určení cesty nebo pobytu,
- e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),
- f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky),
- g) stravování,
- h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek,
- i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení,
- j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší,
- k) rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka podle § 6 až 8 (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, s níž má uzavřeno pojištění),
- l) programu v místě pobytu,

m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,

n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

(2) Před uzavřením cestovní smlouvy mohou být údaje uvedené v odstavci 1 změněny jen v případě, že si cestovní kancelář v katalogu toto právo vyhradila nebo pokud se na nich dohodla se zájemcem o koupi zájezdu; v ostatních případech jsou pro cestovní kancelář závazné.

§ 11

Porušení povinností uvedených v § 3 odst. 2, v § 6 odst. 4 a v § 9 odst. 1 písm. a) a b) se považuje za závažný způsob porušení podmínek stanovených zvláštním právním předpisem ve smyslu živnostenského zákona. 13) [11]

3. POUŽITÁ METODIKA

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat a zmapovat problematiku pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláře. Jaké povinnosti CK vznikají, co je dané zákonem a co lze sjednat nad rámec pojištění. Součástí práce je rozbor odpovědnosti CK v důsledku její podnikatelské činnosti. Jakou ochranu poskytuje zákon a pojištění záruky klientovi.

Dílčím cílem je porovnat možnosti jednotlivých pojišťoven, působících na trhu cestovního ruchu. Součástí je také zhodnocení aktuálního stavu na trhu a příklady CK v úpadku z praxe.

3.2 Sekundární zdroje

Základem pro zpracování diplomové práce bylo shromáždění a nastudování odborné literatury. K nejdůležitějším zdrojům patří: zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně plného znění, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, směrnice č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy, zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. K další prostudované literatuře patří platná právní úprava vztahující se k pojištění, pojišťovací činnosti, cestovnímu ruchu a další publikace věnující se základním pojmům daného tématu.

Zdroje literatury byly čerpány z Jihočeské vědecké knihovny, knihovny Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a Městské knihovny v Dobříši.

Další sekundární zdroje byly čerpány z internetových stránek pojišťoven, cestovních kanceláří, Ministerstva pro místní rozvoj, asociací sdružujících podnikatelské subjekty v pojišťovnictví a samozřejmě v cestovním ruchu. Důležitým zdrojem informací byl kontakt s majiteli cestovních kanceláří a se zástupci pojišťoven a asociací.

3.3 Primární zdroje

Primární zdroje byly získány z vlastního šetření ve formě písemných dotazníků, ale i osobními rozhovory s majiteli cestovních kanceláří a klienty cestovních kanceláří. Byly vytvořeny dva vzory dotazníků, pro cestovní kanceláře a pro klienty cestovních kanceláří nebo cestovních agentur.

Cílem u CK bylo zjištění možností využívaného pojištění záruky pro případ úpadku CK, pojištění odpovědnosti CK, nabízené služby, situace na trhu, případy z praxe.

Cílem dotazníku zaměřeného na klienty bylo zmapovat situaci a mínění také z druhé strany. Názory, co vše využijí, s čím se setkali. Důležitým bodem bylo zjištění informovanosti klientů ohledně koupě zájezdů.

Osobním kontaktem jsem získala mnoho důležitých informací pro další části této práce.

4. POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Povinné pojištění záruky

§ 6

(1) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

(2) Není-li tímto zákonem stanoveno jinak, řídí se povinné pojištění záruky příslušnými ustanoveními zvláštního zákona. 10a)

(3) Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na veškeré zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy, ledaže cestovní kancelář uzavře pojistnou smlouvu novou. Okamžikem prodeje zájezdu se rozumí okamžik uzavření cestovní smlouvy. Ujednání pojistné smlouvy, která jsou v rozporu s podmínkou podle věty první, jsou neplatná.

(4) Pojišťovna předá cestovní kanceláři kromě pojistky rovněž doklady určené zákazníkům, které musí obsahovat informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události; cestovní kancelář je povinna předat tento doklad zákazníkovi současně s cestovní smlouvou.

§ 7

(1) V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu i v případě, že se pojišťovně nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že došlo k pojistné události podle § 6 odst. 1 písm. a) tohoto zákona. V případě, že se následným šetřením pojišťovny neprokáže, že došlo k pojistné události, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně to, co za ni pojišťovna plnila. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

(2) Pojistné plnění podle odstavce 1 poskytne pojišťovna okamžitě po ověření pravdivosti oznámení pojistné události. Pro oznámení pojistné události podle odstavce 1 se nevyžaduje písemná forma.

(3) Pojišťovna není oprávněna odmítnout pojistné plnění nebo snížit jeho výši v případě, dozví-li se po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovna je však v tomto případě oprávněna domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři.

§ 8

(1) Pojištění lze sjednat pouze u pojišťovny, která je podle zvláštního právního předpisu oprávněna provozovat pojištění záruky. Pojistné podmínky pro povinné pojištění záruky je pojišťovna povinna předložit České národní bance na její vyžádání ke kontrole. Česká národní banka spolupracuje při kontrole pojistných podmínek pro pojištění záruky s ministerstvem.

(2) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění v rozsahu § 6 na pojistnou částku minimálně 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce.

- (3) Cestovní kancelář je povinna před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoli v době trvání pojištění umožnit pojišťovně na její žádost přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů, a podat k nim vysvětlení.
- (4) Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění cestovní smlouvy v případech uvedených v § 6 odst. 1, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
- (5) Všeobecné pojistné podmínky stanoví, jakou částkou se cestovní kancelář podílí na pojistné události, způsob její úhrady pojišťovně a zúčtování vůči cestovní kanceláři, bližší podmínky jejího použití a případy, kdy je pojišťovna povinna nepoužitou částku cestovní kanceláři vrátit. Výše částky, kterou se cestovní kancelář podílí na plnění z pojistné události, nesmí být nižší než 2 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Všeobecné pojistné podmínky mohou omezit případy a výši pojistného plnění pouze v rozsahu, v jakém jsou omezeny povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi zvláštním právním předpisem. 2)
- (6) O zániku pojištění jsou cestovní kancelář i pojišťovna povinny neprodleně informovat ministerstvo. Rovněž tak jsou povinny bez odkladu informovat ministerstvo o všech skutečnostech, zejména o závažných nedostatcích ve finančním hospodaření cestovní kanceláře, pokud mohou vést k zániku pojištění. Pojišťovna je rovněž povinna informovat ministerstvo o vzniku pojistné události a o poskytnutém pojistném plnění. [12]

4.1 Pojistná smlouva

Smluvní vztah mezi pojišťovnou a cestovní kanceláři řeší zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě. Tento zákon byl několikrát novelizován, aktuální úprava je z roku 2009 s účinností od 1.1.2010

K dalším důležitým dokumentům patří: zákon č. 159/199 Sb., o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu, Občanský zákoník, zákon č. 455/191 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), dále dokumenty vydané přímo pojišťovnou: pojistná

smlouva, všeobecné pojistné podmínky pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojištění se sjednává jako pojištění škodové.

§ 2 Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je smlouvou o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné. [13]

Cestovní kancelář musí během svého vzniku nebo při transformaci z cestovní agentury postoupit několik důležitých kroků. Některé byly popsány v předchozích kapitolách. Důležitým krokem je sjednání pojištění záruky pro případ úpadku. Tento krok je důležitý pro získání koncese. Podrobné postupy u jednotlivých pojišťoven jsou popsány v kapitole č. 5.

4.2 Porušování povinností cestovních kanceláří

Cestovní kanceláře, ale i cestovní agentury, by měly více dbát na dodržování povinností dané zákonem. Varováním by pro ně mělo být zveřejnění výsledků kontrol České obchodní inspekce z minulého roku.

Celkem ČOI zkontrolovala 168 cestovních kanceláří a cestovních agentur a porušení jedné nebo více povinností stanovených zákonem zjistila v 56 z nich (tj. 33,3 %). S podnětem ke kontrole se na ČOI obrátilo v loňském roce celkem 83 spotřebitelů (v 8 případech kontrola potvrdila oprávněnost podání, dále zjistila 8 jiných porušení a v jednom případě bylo zjištění postoupeno příslušnému orgánu dozoru).

Nejvíce porušení povinností v oblasti cestovního ruchu zjistili inspektoři u podnikatelů v Praze a Středočeském kraji, celkem 50,8 % (32 z 63 kontrolovaných), na dalším nelichotivém místě skončily se 45,8 % porušení cestovní kanceláře a agentury v Královéhradeckém a Pardubickém kraji (tj. 11 z 24 kontrolovaných). Nejméně porušení bylo zjištěno v Plzeňském a Karlovarském kraji, jen 5,6 % (tj. 2 ze 36 kontrolovaných).

Pravomocné pokuty byly uloženy dosud v 41 případech, a to 14 kontrolovaným osobám v rozpětí od 10 do 20 tisíc Kč, a 27 kontrolovaným pokuty ve výši 1 až 9 tisíc Kč. S dalšími dosud nebylo správní řízení ukončeno.

Nejčastější porušení:

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

§ 13 - povinnost informovat o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady - 22x

§ 4 - užití nekalé obchodní praktiky - 14x

§ 5 - užití klamavé obchodní praktiky - 13x

§ 12 - povinnost informovat spotřebitele o ceně poskytovaných služeb zřetelným označením (neúplná nebo chybějící informace nesmí vzbuzovat zdání, že bude vyšší nebo nižší než ve skutečnosti je...) - 8x

§ 19 - povinnost přijmout reklamaci po celou pracovní dobu, vydat potvrzení o uplatnění reklamace se všemi náležitostmi - 3x

§ 3 – poctivost prodeje a poskytování služeb, povinnost poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny správně účtovat - 1x

§ 6 - diskriminace spotřebitele - 1x

§ 10 - viditelné a srozumitelné označení produktů - 1x

§ 9 - neposkytnutí řádných informací o poskytované službě - 1x

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci:

§ 9 - porušení podmínek stanovených jiným právním předpisem (tj. mimo dozorovou pravomoc ČOI) - 8x

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

§ 3, odst. 5a – porušení povinnosti v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkováván - 7x (zdroj: ČOI)

5. POJIŠŤOVNY

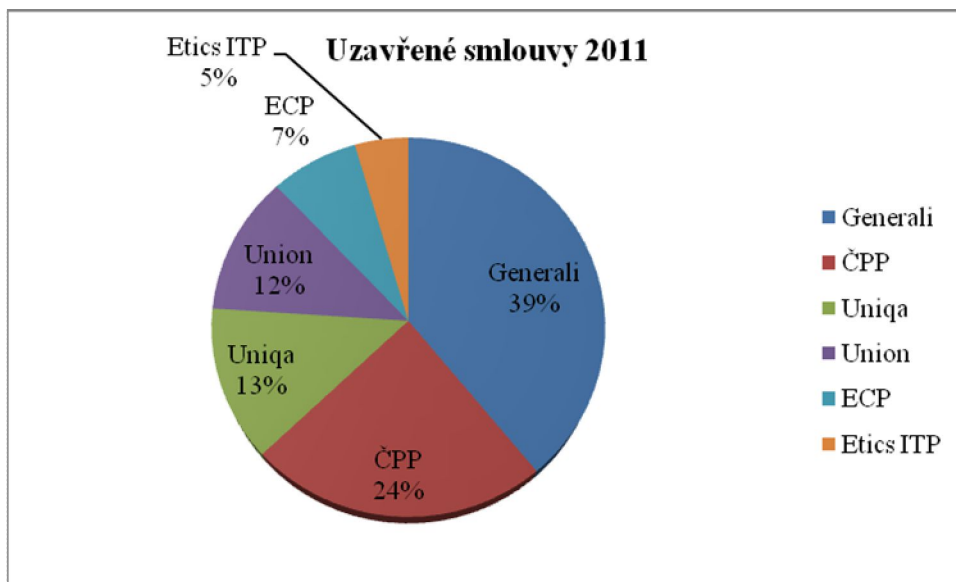
V České republice nabízí pojištění záruky pro případ úpadku CK, podle aktuálního seznamu na internetových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (kam sekce cestovního ruchu patří), pouze těchto 6 pojišťoven: Generali Pojišťovna, a.s. (dále jen Generali); Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. (dále jen ČPP); UNIQA pojišťovna, a.s. - zastoupená FIDUCIA, s.r.o. (dále jen Uniqa); Union Poist'ovňa, a.s. (dále jen Union); Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s. (dále jen ECP); Europäische Reiseversicherung AG - Etics ITP, s.r.o. (dále jen Etics ITP). V následujících podkapitolách bude analyzována a popsána nabídka všech jmenovaných. Některé pojišťovny se věnují pouze základnímu pojištění, jiné rozšířily povinné pojištění o další možnosti. Jednotlivé pojišťovny zařazují pojištění záruky pro případ úpadku CK mezi různé druhy pojištění, některé do složky majetkových, jiné do složky podnikatelských produktů. Rozdělení počtu pojištěných cestovních kanceláří u jednotlivých pojišťoven ukazuje tabulka č. 2, data byla získána od jednotlivých pojišťoven. Aktualizace proběhla v březnu 2011. Z grafu je patrné, že nejvíce CK využívá služeb Generali, naopak nejméně klientů mají ECP se svojí dceřinou společností Etics ITP. Od začátku roku 2011 došlo k mírným přesunům klientů mezi některými pojišťovnami. Generali a ECP zaznamenaly nárůst uzavřených smluv cca o 10 CK každá, naopak ČPP se počet o 8 CK snížil.

Tabulka č. 2: Počet uzavřených smluv u jednotlivých pojišťoven v roce 2011

Pojišťovna	Počet CK
Generali	396
ČPP	242
Uniqa	133
Union	121
ECP	76
Etics ITP	46
Celkem	1014

Zdroj: Vlastní šetření

Graf č. 1: Rozdělení smluv u jednotlivých pojišťoven



Zdroj: Vlastní šetření

5.1 Generali Pojišťovna, a.s.

Generali Pojišťovna, a.s., IČ: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. B, vl. 2866.

Společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném ISVAPem, pod číslem 26.

Tato pojišťovna zařazuje pojištění záruky pro případ úpadku CK mezi majetková pojištění, na internetových stránkách jsou v této záložce dvě sekce: pro cestovní kanceláře a pro klienty CK.

Aktuálně je k dispozici seznam 396 uzavřených smluv s cestovními kanceláři.

Sekce pro cestovní kanceláře - informace

Pojištění musí mít ze zákona všechny cestovní kanceláře, které chtějí poskytovat vlastní zájezdy.

Cestovní kancelář je ze zákona povinna pojistit se minimálně na 30% plánovaných tržeb za vlastní zájezdy.

Co je potřeba dodat pro vystavení nabídky pojištění pro případ úpadku:

- a) nově vznikající CK - dotazník (včetně příloh uvedených na zadní straně dotazníku)+ podnikatelský záměr
- b) nově vznikající CK z již existující cestovní agentury – dotazník (včetně příloh) + finanční výkazy CA za poslední rok
- c) CK již pojištěná u Generali - dotazník + finanční výkazy za poslední rok
- d) CK přecházející od jiné pojišťovny - dotazník (včetně příloh) + finanční výkazy za poslední 3 roky

Výhody pojištění CK u Generali

- dlouhodobé zkušenosti s tímto produktem
- individuální přístup ke každé CK
- minimální administrativa v průběhu roku
- možnost složení depozitu formou bankovní záruky

Sekce pro klienty - informace

Pojistné plnění

Generali Pojišťovna, a.s. poskytne pojistné plnění ve výši odpovídající zaplacené záloze nebo ceně zájezdu, případně rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, avšak se započtením toho, co cestovní kancelář vrátila sama, a se zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění v případě repatriace. Celkový nárok však nesmí přesáhnout limit pojistného plnění, na který byla CK pojištěna.

Vývoj škod

- OMEGA TOUR s.r.o. - probíhá šetření, běží šesti měsíční lhůta pro nahlášení škod
- Suntimes Tour, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Cool Travel, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Retur, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Mgr. Jana Soukupová - uzavřeno, škoda byla vyplacena.
- Ing. Jiří Buček- VHT - škoda byla vyplacena

Postup pro hlášení pojistné události:

Pokud cestovní kancelář pojištěná u Generali neposkytne v důsledku svého úpadku předem uhrazené služby, je potřeba podle pojistných podmínek vznést písemný nárok na pojistné plnění a doložit potřebné doklady nejpozději do 6 měsíců od vzniku pojistné události.

Pojistné plnění bude vypočteno po vyhodnocení všech nároků uplatněných ve výše uvedené lhůtě a následně poukázáno klientům CK.

Pro nahlášení pojistné události je nutné vyplnit škodní protokol.

Ke škodnímu protokolu je nezbytné přiložit následující doklady (originály či ověřené kopie):

- cestovní smlouvu uzavřenou s CK
- doklad o uhrazení zálohy a plné ceny zájezdu (příjmový doklad CK či jiný doklad o úhradě)
- doklady o uhrazení případných dalších výdajů spojených s pojistnou událostí, za něž požadujete plnění (výdaje na nezbytné náhradní ubytování a stravování v zahraničí, výdaje na zpáteční cestu do ČR)

5.2 Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.

Česká podnikatelská pojišťovna je třetím největším poskytovatelem povinného ručení na pojistném trhu v České republice. ČPP předepsala v roce 2009 pojistné v celkové hodnotě 6,2 mld. Kč, což je o 14 % více oproti minulému roku. Zisk společnosti před zdaněním dosáhl výše 433 mil. Kč. Česká podnikatelská pojišťovna je součástí jedné z největších pojišťovacích skupin Vienna Insurance Group.

Obchodní firma: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

Základní kapitál: 1 mld. Kč

Sídlo: Budějovická 5, 140 21 Praha 4; IČ: 639 98 530

Založení a vznik: společnost byla založena 22. června 1995, zápis do Obchodního rejstříku byl proveden 6. listopadu 1995

Povolení k pojišťovací činnosti: 26. října 1995

Zahájení pojišťovací činnosti: 6. listopadu 1995

Jediný akcionář: (od 1. 7. 2005) Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

Templová 747,110 01 Praha 1; IČ: 471 16 617

Počet kmenových zaměstnanců k 31. 12. 2009: 932

Aktuálně je u ČPP pojištěno celkem 242 CK.

Informace k pojištění záruky pro případ úpadku CK lze najít na internetových stránkách v sekci pojištění na cesty. ČPP provozuje toto pojištění na základě licence, která jí byla udělena ministerstvem financí ČR pod č.j. 321/78337/2000, dne 21. srpna 2000.

Pojištění úpadku CK

- * vysoce kvalitní pojistný produkt
- * pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře
- * jistota pro klienty cestovní kanceláře

Informace pro klienty jsou obdobné jako u Generali – citace Zákona č. 159/1999 Sb.

* od 1.8.2006 se pojištění vztahuje v souladu se zákonem č.214/2006 Sb., který upravuje zákon č. 159/1999 Sb. i na zájezdy sestavné na základě individuálního požadavku (tzv. forfait).

Pojištění úpadku CK – Informace pro zájemce o pojištění

Postup při uzavření povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. a jeho úpravami zákonem č. 214/2006 Sb. od 1.8.2006:

1. Vyplnění dotazníku.
2. Příložením nezbytných dokumentů, které jsou v dotazníku vyjmenovány, včetně účetních výkazů.

Vzory účetních výkazů:

- Příloha 1a)

Výkaz o majetku a závazcích pro osoby, které nevedou účetnictví v podvojných záznamech (účetnictví není vedeno, pouze daňová evidence)

- Příloha 1b)

Informace z účetní závěrky, pro osoby vedoucí účetnictví

3. Vyplněné a požadované materiály zaslat pro urychlení vypracování nabídky e-mailem.
4. Max. do 14 dnů obdrží zájemce vyhotovenou nabídku. Po její akceptaci se zašle potvrzený tiskopis zpět do pojišťovny
5. Max. do 10 dnů je vystavena smlouva, předány doklady, pojistka a certifikát na příslušný rok.

Oznámení škodní události - popis

A. pro klienty, kteří již odcestovali:

* držet se pokynů uvedených na Dokladu pro pojištěné - obdrží v CK s cestovní smlouvou

* kontaktovat asistenční službu, která se ve spolupráci s ČPP postará o bezpečný návrat do ČR

B. pro klienty, kteří ještě neodcestovali:

* vyplnit formulář Oznámení o škodné události

* společně s požadovanými materiály zaslat formulář na adresu ČPP

o po 6 měsících ode dne, kdy daná cestovní kancelář vyhlásila úpadek, zahájí ČPP výplatu pojistného plnění za neposkytnuté služby

o výše pojistného plnění závisí na počtu podaných Oznámení o škodní události a výši pojistné částky

(minimální výše pojistné částky je dána zákonem)

5.3 UNIQA pojišťovna, a.s.

UNIQA pojišťovna, a.s. zahájila svoji činnost v roce 1993. Jako držitel univerzální pojišťovací licence si vytvořila široké portfolio pojistných produktů pokrývajících všechny segmenty českého trhu pojištění osob a majetku, fyzických i právnických osob.

Spoluzakladatelem a jediným akcionářem UNIQA pojišťovny je největší rakouská pojišťovací skupina UNIQA International Versicherungs-Holding GmbH.

Společnost FIDUCIA, s.r.o. byla založena v roce 2003. Společníci firmy disponují dlouholetou praxí v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví. Společnost obdržela licenci Ministerstva financí k provozování činnosti pojišťovacího makléře a zajišťovacího makléře. Úkolem společnosti je poskytování služeb v oblasti pojištění speciálních finančních rizik. Spolupracuje s renomovanými mezinárodními pojišťovnami a zajišťovnami.

V současné době působí jako výhradní zastoupení UNIQA pojišťovny, a.s. pro oblast povinně-smluvního pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona č.159/1999 Sb.

Ve spolupráci s UNIQA pojišťovnou, a.s. rovněž provozují pojištění záruky (kauce) určené zejména stavebním a strojírenským firmám.

Pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku

Ve spolupráci se společností FIDUCIA s.r.o. a renomovanými zahraničními zajišťovkami nabízí UNIQA pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Nabídka je určena pro cestovní kanceláře, jejichž roční tržby z prodeje zájezdů činí min. 10 mil. Kč a podnikají v oblasti cestovního ruchu alespoň tři roky.

Výhody:

- zkušenosti s tímto druhem pojištění
- volitelná výše spoluúčasti a možnost jejího nahrazení bankovní zárukou
- garantovaná výše úrokového výnosu ze složené spoluúčasti
- rychlé a bezplatné vyhotovení cenové nabídky pojištění

Pro zpracování nezávazné cenové nabídky jsou zapotřebí následující podklady:

- vyplněný dotazník pro pojištění záruky (kauce)
- výsledky hospodaření za poslední tři roky (rozvaha, výkaz zisků a ztrát, příloha účetní závěrky, výkaz cash flow)
- zpráva auditora včetně komentáře, pokud byl audit proveden
- katalog služeb, ceník a obchodní podmínky CK
- kopie koncesní listiny, příp. výpisu z OR

Pojištění odpovědnosti za škodu cestovní kanceláře

Nový pojistný produkt speciálně vyvinutý pro potřeby cestovního ruchu - pojištění obecné odpovědnosti za škodu cestovní kanceláře.

Pojištěná rizika:

Každý podnikatel odpovídá za škodu způsobenou porušením právní povinnosti. V případě cestovních kanceláří však navíc platí, že cestovní kancelář odpovídá také za škodu, kterou zákazníkovi způsobí jiný dodavatel služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (např. provozovatel ubytovacího zařízení nebo smluvní dopravce). Zákazník se tak

se svým nárokem na náhradu škody může vždy obrátit přímo na cestovní kancelář, a to bez ohledu na to, zda škodu způsobila přímo ona, nebo její smluvní partner (viz. ustanovení §852j Občanského zákoníku).

V cestovním ruchu se lze v praxi setkat s řadou situací, ze kterých může zákazníkovi vzniknout škoda, např.:

- nehoda najatého dopravního prostředku;
- požár v ubytovacím zařízení;
- uklouznutí na mokré podlaze;
- krádež věcí z hotelového pokoje;
- poškození nebo ztráta věcí během výletu aj.;

Těmto rizikům však lze předejít sjednáním odpovídající pojistné ochrany, nejlépe pak speciálním produktem pojištění odpovědnosti za škodu koncipovaným pouze pro potřeby cestovních kanceláří. Ve vyspělých zemích se jedná o zcela standardní typ pojištění, který tvoří neodmyslitelnou součást podnikání v cestovním ruchu.

Kromě samotné náhrady škody zákazníkovi cestovní kanceláře pak toto pojištění zahrnuje rovněž:

- komunikaci s osobami uplatňujícími nárok na náhradu škody;
- prověření oprávněnosti takového nároku;
- zastupování cestovní kanceláře při vedení případného soudního sporu;
- nebo úhradu nákladů právního zastoupení v takovém sporu.

Výhody:

- celá pojistná částka (limit plnění pojistitele) je k dispozici bez ohledu na to, zda se jedná o škodu na zdraví nebo o škodu na věci;
- výrazně nižší sazby pojistného oproti srovnatelným konkurenčním produktům;
- pojištění se standardně vztahuje také na náhradu nákladů léčení vynaložených zdravotními pojišťovnami na zdravotní péči ve prospěch zákazníka;

- zázemí silné pojišťovny se sídlem v České republice nabízející komplexní služby v oblasti cestovního ruchu

Pro zpracování nezávazné cenové nabídky jsou zapotřebí následující podklady:

- vyplněný dotazník k pojištění odpovědnosti za škodu cestovní kanceláře;
- aktuální katalog služeb, ceník služeb a smluvní podmínky cestovní kanceláře;
- kopie výpisu z Obchodního rejstříku nebo kopie živnostenského oprávnění.

5.4 Union poisťovňa, a. s.

Obchodní název, právní forma pojistitele, místo registrace pojistitele:

Union poisťovňa, a.s., IČO: 31 322 051, zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 383/B

Adresa sídla pojistitele: Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika

Název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu nad činností pojistitele:

Národná banka Slovenska, se sídlem Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.

Union poisťovňa, a. s., byla založena v roce 1992 a je jednou z nejzkušenějších pojišťoven na slovenském trhu. Nabízí širokou škálu produktů životního, neživotního a individuálního zdravotního pojištění jak pro individuální, tak i pro firemní klienty. Union je od roku 1997 dceřinou společností největší nizozemské pojišťovací skupiny Eureko B. V. Tato skutečnost umožňuje Unionu čerpat rozsáhlé zkušenosti a know-how ze všech druhů pojištění z více zemí Evropy.

Pojišťovna Union je jak vedoucí pojišťovnou v oblasti cestovního pojištění, tak i průkopníkem v oblasti individuálního zdravotního pojištění. Má silné postavení ve vybraných segmentech neživotního pojištění, jakož i rostoucí kmen životního a individuálního zdravotního pojištění. Ve spolupráci se sesterskou společností Union

zdravotná poisťovňa, a. s., nabízí Union na slovenském trhu komplexní řešení v oblasti zabezpečení péče o zdraví.

V roce 2009 Union poisťovňa, a. s., pojistila na cesty více než 150 000 Čechů. Ve stejném roce se postarala o skoro 3 400 klientů, kteří zůstali v zahraničí, a současně odškodnila 13 600 klientů, kteří měli zakoupený zájezd v dnes již zkrachovalé cestovní kanceláři TOMITOUR v rámci povinného pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

Pro rok 2010 je u Union poisťovni pojištěno proti úpadku 121 cestovních kanceláří z České republiky a 325 CK nabízí pojištění pro účastníky zájezdů od poisťovny Union.

Informace o sjednávání pojištění záruky pro případ úpadku CK a zároveň další možnosti pojištění poskytuje poisťovna pouze registrovaným uživatelům (CK) nebo e-mailem.

5.5 Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.

Společnost je součástí největší světové skupiny specializovaných cestovních pojišťoven. Je vlastněna ze 75 % největší dánskou cestovní pojišťovnou Europaeiske Rejseforsikring, 15 % akcií vlastní mnichovská Europäische Reiseversicherung (ERV) a zbylých 10 % stejnojmenná rakouská cestovní pojišťovna.

Německá Europäische vytvořila svými akvizicemi jednu z nejvýznamnějších skupin cestovních pojišťoven na světě, do níž dnes patří vedle české společnosti i její partneři v Dánsku, Švédsku, Francii, Velké Británii, Španělsku, Itálii, Rakousku, Maďarsku, Polsku, Rusku, Turecku, na Slovensku a Ukrajině.

Prostřednictvím akcionářů patří společnost do skupiny Munich Re - vedoucí světové společnosti v oboru zajištění.

Evropská Cestovní Pojišťovna je specializovanou cestovní pojišťovnou na českém trhu. Opakovaně je vyhlášována odbornou veřejností za nejlepší pojišťovnu v oboru; zároveň získává řadu ocenění za své produkty a likvidaci pojistných událostí.

Služby nejvyšších světových standardů může poskytnout jen proto, že silné mezinárodní zázemí jí dává nahlédnout do posledních zahraničních trendů v cestovním pojištění.

ECP je součástí největší světové skupiny cestovních pojišťoven s více než 100letou tradicí.

1995 - Akcionáři ECP se rovněž staly pojišťovny Europäische Reiseversicherung z Německa a Rakouska, jejichž prostřednictvím se společnost ocitla v majoritním vlastnictví největší světové zajišťovny Munich Re.

2002 - ECP založila vlastní asistenční centrálu EUROALARM v Praze, která poskytuje asistenční služby nejen českým, ale i slovenským, polským a dalším východoevropským klientům.

2006 – ECP založila dceřinou společnost Etics ITP s.r.o., která je pojišťovacím zprostředkovatelem a samostatným likvidátorem pojistných událostí.

Na internetových stránkách je k dispozici sekce pro cestovní kanceláře. Pojišťovna se specializuje přímo na pojištění v cestovním ruchu, nabízí všechny možné druhy cestovního pojištění. Stránky jsou přehledné, ale informace pro sjednání pojištění a bližší informace celkově zde moc nenalezneme. Pokud potřebuje člověk získat více informací, musí se obrátit přímo na zástupce pojišťovny.

Aktuálně je u ECP pojištěno 76 cestovních kanceláří pro případ úpadku CK.

Pojištění profesní odpovědnosti má u ECP sjednáno celkem 14 cestovních kanceláří (viz tabulka č. 3).

Tabulka č. 3: Seznam CK s pojištěním profesní odpovědnosti

1. ALEX, cestovní kancelář, s.r.o.
2. Blue Style s.r.o.
3. CANARIA TRAVEL, spol. s r.o.
4. Cestovní kancelář FISCHER, a. s.
5. EMMA Agency, spol. s r.o.
6. ESO travel a.s.
7. GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o.
8. ITS BILLA TRAVEL s.r.o.
9. MARCO POLO INTERNATIONAL spol. s r.o.
10. SIAM TRAVEL INTERNATIONAL s.r.o.
11. Thomas Cook s.r.o.
12. TIME TRAVEL spol. s r.o.
13. TRAVEL 2002, spol. s r.o.
14. VENUS TRADE AND TOURS, spol. s r.o.

Zdroj: www.evropska.cz

ECP nabízí, totožně se svojí dceřinou společností, pojištění pro případ záruky CK, pojištění profesní odpovědnosti a pojištění obecné odpovědnosti. Popisy jednotlivých produktů jsou v následující kapitole o společnosti Etics ITP.

5.6 Etics ITP, s.r.o.

Od roku 2006 dceřiná společnost ECP. Etics ITP je specialista na cestovní ruch a má za cíl přinášet klientům vždy ta nejvhodnější pojistná řešení.

Společnost Etics ITP, s.r.o. je pojišťovacím makléřem založeným mezinárodní skupinou na českém trhu. Posláním této společnosti je přinášet na trh cestovního ruchu praxí prověřené pojistné produkty, které jsou ve vyspělých zemích běžným standardem a přispívají k celkové kultivaci tohoto specifického odvětví.

Jedná se zejména o pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a majetku pro cestovní kanceláře a o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, jehož sjednání je cestovním kancelářím uloženo zákonem. Pojistitelem těchto rizik je Europäische Reiseversicherung AG z Mnichova, která je jedním z akcionářů Evropské Cestovní Pojišťovny.

Jako společnost, patřící do skupiny největší světové zajišťovny Munich Re, spolupracuje Etics úzce se zahraničními společnostmi, které se specializují na vytváření komplexních pojistných programů pro cestovní ruch.

Etics je dle zák. č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, zapsán v registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, který vede Česká národní banka, v postavení pojišťovacího agenta, pojišťovacího makléře a samostatného likvidátora pojistných událostí.

Spojením znalostí specifik cestovního ruchu a složité oblasti pojištění přináší cestovním kancelářím a agenturám spolehlivá řešení, která napomáhají mírnit negativní následky nahodilých událostí, jež nelze při podnikatelské činnosti nikdy zcela vyloučit.

Aktuálně je u Etics ITP pojištěno pro případ úpadku CK celkem 46 cestovních kanceláří.

Jako pojišťovací makléř poskytuje následující služby

- zpracování komplexní analýzy stávajících pojistných smluv
- návrh individuálního pojistného programu
- průběžnou konzultační a poradenskou činnost
- spolupráci při likvidaci pojistných událostí

Insolvence cestovních kanceláří

Vzhledem k tomu, že hlavním cílem je přinášet cestovním kancelářím komplexní řešení, která pomáhají vytvářet příznivější podmínky pro jejich podnikání a zároveň plnit povinnosti stanovené zákonem, nabízí také povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění záruky pro případ úpadku

Stejně jako u pojištění obecné odpovědnosti se jedná se o pojistný produkt německé pojišťovny Europäische Reiseversicherung AG. Mezi zajistiteli figuruje společnost Munich Re spolu s dalšími renomovanými společnostmi patřícími do skupiny této největší světové zajišťovny.

Jako pojišťovací zprostředkovatel, který zajišťuje veškerý servis související s předmětným pojištěním, přináší zejména:

- * bohaté zkušenosti s tímto specifickým pojištěním
- * individuální přístup
- * optimalizaci nákladů

Pro předložení nezávazné kalkulace je nutno předložit:

- * vyplněný dotazník
- * účetní závěrku v rozsahu dle platných účetních předpisů (rozvaha, výkaz zisků a ztrát a příloha k účetní závěrce) za poslední 3 roky
- * výroční zprávu za poslední rok v případě, že je povinně sestavována podle zákona o účetnictví
- * zprávu auditora (pouze u společnosti, které byly auditovány)
- * katalog služeb a ceník

Pojištění profesní odpovědnosti

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (§ 852i obč. zák.).

Pojištění profesní odpovědnosti, u nás známé pod označením ITQ Kodex, podporuje zkvalitnění služeb cestovních kanceláří a zajišťuje lepší ochranu zákazníků. Přehledná tabulka ITQ Kodexu vychází z Frankfurtské tabulky, obecně užívané v západní Evropě, a garantuje všem klientům transparentní a jednotný přístup k řešení reklamací.

V případě závažného nedostatku či pochybení ze strany cestovní kanceláře má zákazník kromě odškodnění dle tabulky ještě nárok na kompenzaci za ztrátu radosti z dovolené. Díky přehledné tabulce reklamačních náhrad ITQ Kodexu je pro klienta i cestovní kancelář snazší orientovat se v oprávněnosti nároků a požadavků vyplývajících z reklamací.

Seznam cestovních kanceláří, které mají sjednáno pojištění profesní odpovědnosti prostřednictvím společnosti u Europäische Reiseversicherung AG je aktuálně k nahlédnutí na internetových stránkách.

Pojištění obecné odpovědnosti

Cestovní kancelář odpovídá za škodu způsobenou zákazníkům porušením právní povinnosti. CK nese odpovědnost i za škodu, kterou zákazníkovi způsobí dodavatel služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, např. provozovatel ubytovacího zařízení, zahraniční smluvní dopravce apod. (§ 852j obč. zák.). Zákazník se tedy s požadavkem na náhradu škody může vždy obrátit na cestovní kancelář.

S cílem napomáhat cestovním kancelářím řešit nepříjemné důsledky těchto událostí nabízí společnost Etics ITP speciální produkt pojištění odpovědnosti pořadatele zájezdů za škodu na zdraví a majetku (pojištění obecné odpovědnosti). Jedná se o produkt německé

pojišťovny Europäische Reiseversicherung AG z Mnichova, která patří do skupiny společností vlastněných největší světovou zajišťovnu Munich Re.

Pojištění odpovědnosti zahrnuje

- * náhradu škody poškozenému zákazníkovi cestovní kanceláře
- * zajištění komunikace s osobami uplatňujícími nárok na náhradu škody
- * prověření oprávněnosti nároku na náhradu škody
- * zastupování cestovní kanceláře při vedení soudního sporu včetně úhrady nákladů na soudní řízení
- * v případě neoprávněných nároků odmítnutí náhrady škody

Vzhledem k širokému rozsahu a dostatečně vysokým limitům pojistného plnění poskytuje pojištění obecné odpovědnosti maximální pojistnou ochranu i v těch nejzávažnějších případech, které by jinak mohly cestovní kanceláři způsobit i dlouhodobé finanční problémy.

Nestabilita na trhu letecké dopravy

Rostoucí počet poskytovatelů letecké dopravy spolu s poklesem cen letenek má za následek, že letecké společnosti nedobrovolně hospodaří stále s menším ziskem. Často vykazují dlouhodobou finanční nestabilitu, která může vést až k jejich úpadku.

Osobám cestujícím na tradiční zájezd poskytuje pojistnou ochranu povinné pojištění CK proti úpadku. Klienti, kteří si letenku zakoupí samostatně, jsou vystaveni riziku finančních ztrát a v případě úpadku letecké společnosti se standardně obracejí tam, kde si letenku zakoupili.

Jen za posledních pár let došlo z výše uvedených důvodů ke krachu celé řady leteckých společností, jako jsou např. Swissair, Sabena, EU Jet, Balkan Airlines, Qantas New

Zealand, Air Turquoise, Midway, Volare, Gill Air, Ansett Austria, Swefly. Následkem jsou nemalé finanční ztráty a s tím související nepříjemnosti a komplikace.

Pojištění finančních ztrát vyplývajících z úpadku leteckého dopravce

S cílem napomáhat řešit tyto nepříjemné situace přichází Etics ITP se speciálním produktem pojištění finančních ztrát vyplývajících z úpadku leteckého dopravce (pojištění letenek).

Jedná se o produkt německé pojišťovny Europäische Reiseversicherung AG z Mnichova, která patří do skupiny společností vlastněných největší světovou zajišťovnou Munich Re. V rámci tohoto pojištění také úzce spolupracují s britskou společností IPP, která se danou problematikou zabývá již desítky let.

Na vyspělých zahraničních trzích cestovního ruchu je toto pojištění významnou a neodmyslitelnou součástí služeb celé řady prodejců letenek. Pojištění je na těchto trzích známé pod názvem SAFI (Scheduled Airline Failure Insurance).

Každý klient, který si zakoupí letenku, obdrží v případě úpadku letecké společnosti náhradu nákladů za neuskutečněný let. Pokud se v okamžiku úpadku již nachází v zahraničí, obdrží poměrnou část za neuskutečněný let, resp. mu jsou kompenzovány náklady na náhradní let zpět.

5.7 Shrnutí

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře jako produkt prošlo od roku 1989 mnoha změnami a variantami. V podstatě by se dalo říct, že se jedná o produkt nový, který se neustále rozvíjí a zdokonaluje. Po prostudování dostupných informací bych řekla, že se neustále „hledá“ ta správná varianta, která by byla příznivá nejen pro podnikatelskou činnost pojišťoven, ale především pro činnosti cestovních kanceláří.

Po poolu pojišťoven poskytovaly v minulosti pojištění záruky také některé ostatní pojišťovny na pojistném trhu České republiky (Kooprativa, Česká pojišťovna, aj.). V současnosti produkt sjednává pouze 6 výše zmiňovaných pojišťovacích subjektů. Možnosti jednotlivých pojišťoven jsou různé. Od základních variant po rozšířené možnosti a doplňkové služby. Asi nejvíce řešení poskytuje ECP s dceřinou společností Etics ITP. Je to především z důvodu specializace na tento produkt. Obě shodně nabízejí nejen pojištění záruky, ale i pojištění obecné a profesní odpovědnosti a nový produkt související s leteckou dopravou. Zároveň mají ovšem prozatím minimální zastoupení v počtu sjednaných smluv s cestovními kanceláři. Myslím, že se tento trend začne postupně zlepšovat. Také ostatní pojišťovny poskytují pro cestovní kanceláře i jiné možnosti pojištění (např.: UNIQA).

V případě řešení úpadku cestovní kanceláře postupují pojišťovny podobným způsobem. Snaží se získat maximum informací přímo od cestovní kanceláře, jedná se zejména o informace a stanoviska přímo k vyhlášení úpadku. Jsou požadovány seznamy klientů, kteří jsou právě v zahraničí a je potřeba vyřešit jejich dopravu zpět do ČR, případně zajistit náhradní ubytování. Dále seznam klientů, kteří mají zaplacen zájezd nebo zálohu na zájezd, a nebude z důvodu úpadku realizován. Pro příklad, klientům je následně poskytnuta šesti měsíční lhůta pro uplatnění nároků (na základě předložení cestovní smlouvy, dokladu o zaplacení a vyplněného škodního protokolu).

5.8 Příklad vyřešení pojistné události

Každý rok, nejčastěji uprostřed letní sezóny, ohlásí několik cestovních kanceláří úpadek. Průměrně to bývá 3 – 5 CK. Například v roce 2009 se jednalo o 5 CK: Tomi Tour, Cool Travel, Balkan Travel, Retour a Relax Max Tours. Prvním velkým a známým případem je úpadek CK Travela v roce 1997. Tato CK připravila klienty téměř o 50 mil. Kč, některé závazky nejsou dosud vyřešeny. Dosud největší a nejrozsáhlejší úpadek ohlásila CK Tomi Tour v roce 2009. Tento případ řešila Union poist'ovňa, a.s. Podrobné informace jsou uvedeny níže.

Cestovní kancelář Tomi Tour vznikla v roce 2001. Původní název firmy byl Inspiritual, následně Cestovní agentura Tomi. Od roku 2003 oficiálně používala název Tomi Tour. Firma byla spojená s tváří Václava Fischera, který je znám také ve spojitosti s CK Fischer. V Tomi Tour zastával funkci obchodního a marketingového manažera. Tomi Tour patřila k deseti největším cestovním kancelářím na českém trhu.

CK Tomi Tour ohlásila úpadek 17. července 2009. V zahraničí zůstalo zhruba 3 400 klientů. Problémy se ovšem objevily i těsně před tím, když hotel v Egyptě odmítl ubytovat klienty. Celkem bylo postiženo 13 600 klientů. Pojistnou událost řešila slovenská Union poist'ovňa, a.s., u které měla CK sjednáno povinné pojištění záruky pro případ úpadku. Klientům, kteří doručili kompletní potřebné doklady, bylo vyplaceno odškodné v plné výši. Uhrazeno bylo přes 161 mil. Kč / 6,3 mil EUR. Celkové náklady včetně repatriace klientů zpět do ČR a vyplaceného odškodného za zaplacené zájezdy se dosud vyšplhaly na 107 mil. Kč / 4,2 mil. EUR.

Případ CK Tomi Tour ukazuje, že problémy a úpadek se můžou dotknout všech firem bez ohledu na velikost. Zároveň tento případ dokázal, že řešení pojistných událostí ve prospěch klientů se neustále zlepšuje.

Několik faktů, čísel a dat:

17. červenec 2009 podvečer – doručení prohlášení o úpadku CK TOMI TOUR do pojišťovny Union

28. červenec 2009 krátce po půlnoci – 10 dnů od vyhlášení úpadku – úspěšně ukončena repatriace 3396 klientů, kteří byli během vyhlášení úpadku v zahraničí.

Repatriace:

- 24 letadel
- 11 autobusů (Chorvatsko, Itálie)
- 10 destinací Evropy a severní Afriky (Ibiza, Gran Canaria, Tenerife, Mallorca, Hurghada, Sharm El Sheikh, Taba, Antalya, Kréta, Burgas)
- 3396 klientů v zahraničí
- celkové předpokládané náklady za repatriaci: 21 mil. Kč / 538,3 tis. EUR

18. srpen 2009 – měsíc od vyhlášení úpadku – deklarovaný úpadek se ve smyslu pojistných podmínek prokázal; Union začíná vyplácet odškodné v plné výši.

Odškodné:

- v plné výši ceny zakoupeného zájezdu
- přes 13 600 klientů mělo v době vyhlášení úpadku zakoupený zájezd
- 161 mil. Kč / 6,3 mil. EUR je předpokládaná celková suma za zaplacené zájezdy

17. září 2009 – dva měsíce od vyhlášení úpadku – pojišťovna Union vyplatila za zakoupený zájezd odškodné v plné výši více než 7600 klientům, což je 56 % z celkového počtu klientů, kteří si zakoupili zájezd

30. říjen 2009 – tři a půl měsíce od vyhlášení úpadku – pojišťovna Union vyplatila za zakoupený zájezd odškodné v plné výši všem klientům, kteří doručili kompletní doklady, což představuje více než 96 % z celkového počtu poškozených klientů

(Zdroj: www.unionpojistovna.cz)

6. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Při zpracovávání diplomové práce jsem se zaměřila na pojišťovny, subjekty cestovního ruchu, ostatní podnikatelské subjekty, asociace cestovního ruchu a další. Primární myšlenkou pro dotazníkové šetření bylo získat informace od cestovních kanceláří. Jednalo se především o zodpovězení otázek z oblasti pojištění v cestovním ruchu, ale také o zmapování trhu, rozdělení velikosti CK, případné působení CK na trhu, další možnosti v prodeji a získané zkušenosti s pojištěním odpovědnosti a záruky pro případ úpadku CK. Vedlejším záměrem bylo obdržet také informace od CK ochotných spolupracovat a zodpovědět nejen otázky v dotazníku.

Během přípravy a rozesílání dotazníků jsem se rozhodla připravit i průzkum pro případné klienty CK, respektive cestovatele obecně. Abych získala i pohled „druhé strany“. V následujících kapitolách budou uvedeny informace obdržené během obou průzkumů.

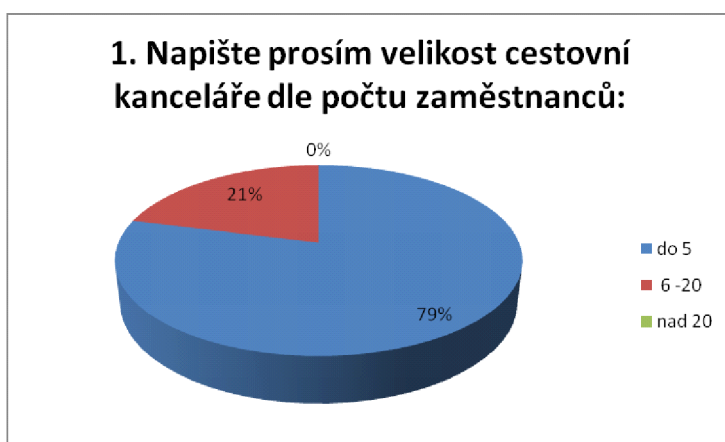
6.1 Dotazník pro cestovní kanceláře

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na podnikatelské subjekty cestovního ruchu – konkrétně cestovní kanceláře působící na českém trhu. Probíhalo během září 2010. Celkem jsem získala 38 řádně vyplněných dotazníků. Přes e-mail bylo rozesláno přes 322 dotazníků, návratnost byla velice nízká, 34 vyplněných (cca 10 %). Osobně jsem navštívila 6 cestovních kanceláří: 4 v Českých Budějovicích a 2 v Příbrami. Ve dvou CK mi odmítli dotazník vyplnit (po jedné v každém městě), v ostatních jsem uspěla. Řízeným rozhovorem jsem získala 4 vyplněné dotazníky a zároveň užitečné informace a podklady. Výběr dotazovaných byl různý. Přes internetové stránky jsem získala kontakty na jednotlivé CK a náhodně rozesílala e-maily. Pro osobní návštěvu jsem vybírala dostupná města a zároveň CK, které mají v těchto městech hlavní kancelář. Dotazník obsahuje otázky, na které většinou znají odpovědi pouze majitelé nebo vedoucí pracovníci. Ve všech 6 případech se mi podařilo majitele CK kontaktovat osobně nebo jsem získala telefonický kontakt a domluvila si osobní schůzku. Cílem bylo, jak je uvedeno výše, získat informace od CK ohledně zkušeností s pojištěním záruky pro případ úpadku CK, pojištěním odpovědnosti,

sjednávání pojištění a zároveň zkušenosti s pojišťovny působícími na trhu cestovního ruchu. Dotazník se skládá z 21 otázek. Otázky a odpovědi jsou součástí této podkapitoly, vzor dotazníku je součástí přílohy diplomové práce (viz Příloha 1).

Otázka č. 1 byla zaměřena na velikost cestovní kanceláře podle počtu zaměstnanců. Vybrala jsem toto kritérium, protože jde o jednoduchou otázku a velmi lehkou odpověď. Většina se zařadila k subjektům zaměstnávajícím méně než 5 zaměstnanců (79 %), kdy někteří započítávají i sami sebe.

Graf č. 2: Velikost CK



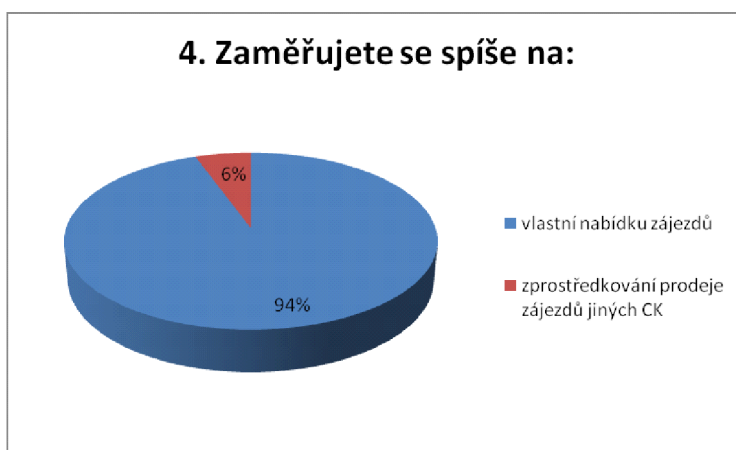
Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 2 poskytuje informace o velikosti CK, záleželo na každém majiteli, kam se zařadí. Většina dotázaných se zařadila mezi malé CK, i když podle otázky č. 1 by patřili spíše ke středním.

Otázka č. 3 obsahovala údaj o působení na trhu cestovního ruchu. Průměrný získaný údaj činil 17 let. Někteří uváděli počet sezón. Jedná se o celkem vysoké číslo, které je dle mého názoru dáno tím, že dotazníky vyplňovali lidé se zkušenostmi v cestovním ruchu. Mezi údaji nebyla ani jedna odpověď s dobou kratší než 10 let.

V otázce č. 4 uvedlo 94 % (34) respondentů, že prodávají převážně zájezdy z vlastní nabídky. Pouze u 2 převažoval prodej zprostředkovaný pro ostatní CK.

Graf č. 3: Zaměření prodeje



Zdroj: Vlastní šetření

K dalším nabízeným službám, které uvedly cestovní kanceláře, patří například: servis pro individuální cestovatele, konference, kongresy, veletrhy, prodej letenek, vstupenek, map, dálničních známek, ozdravné pobyty, zájezdy šité na míru, rybaření, překladatelské služby, tlumočení, aj. Tyto aktivity nad rámec hlavní podnikatelské činnosti uváděly většinou CK s delší působností na trhu nebo s více zaměstnanci.

Důležitou otázkou je č. 6, kde CK uváděly pojišťovnu, u které mají sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku CK. 13 dotazovaných je pojištěno u Generali Pojišťovny, a.s., následuje Union Poist'ovna, a.s. (11), na 3. místě se umístili Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. (5) a UNIQA pojišťovna, a.s. – zastoupená společností Fiducia, s.r.o. (5).

U Evropské Cestovní Pojišťovny, a.s. byla pojištěna 1 z dotazovaných CK, u její dceřiné společnosti Etics ITP, s.r.o. také 1 CK. 1 CK uvedla jinou možnost – Hanse Merkur Hamburg, jedná se o CK, která zprostředkovává pouze pronájmy nemovitostí, v ČR působí jako dceřiná společnost německé firmy, která je u výše uvedené firmy pojištěna.

Graf č. 4: Uzavřené pojistné smlouvy podle pojišťoven



Zdroj: Vlastní šetření

Některé CK mají zkušenosti i s pojištěním jiných pojišťoven, většinu ke změně motivovala cena, případně lepší podmínky nebo rozšíření možností.

Kritériem pro výběr pojišťovny je cena, jednalo se o nejčastější odpověď. Další možnosti jsou: doporučení, dlouhodobá spolupráce, ověřená spolupráce na jiném produktu, nabídka šitá na míru přímo pro potřeby konkrétní CK.

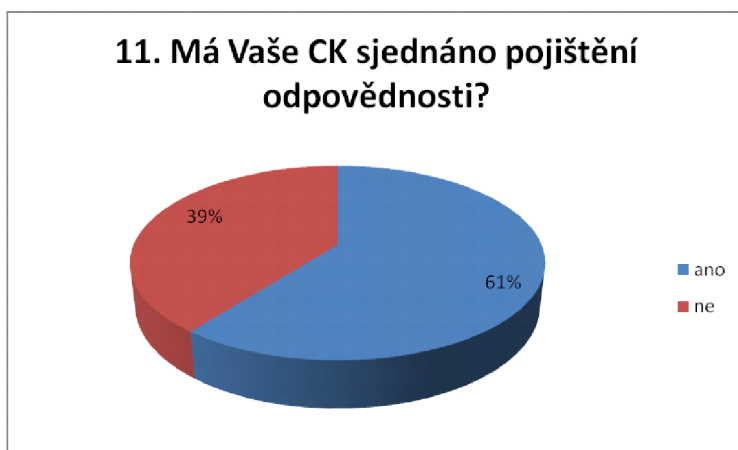
Se sjednáním pojištění problémy většinou nebyly. Někteří si stěžovali na vysokou míru byrokracie, spoustu otázek, složité dotazníky, každoroční aktualizace. Objevila se i stížnost na pojištění záruky pro případ úpadku jako produkt celkově.

Většina CK je s produktem pojišťoven spokojena, opět se spíše objevily názory, že je to celkově zbytečné: „Jsem spokojena velice, i když bych byla raději, aby vůbec nemuselo

být, protože platím zbytečně, nepatřím k ohroženým CK.“ nebo: „Spokojenost nehodnotím, krach nám nehrozí, pojištění je povinnost, nic jiného nám nepřináší.“

Otázka č. 11 ukázala, že pojištění odpovědnosti má sjednáno 23 CK (61 %). Zkušenosti s tímto typem pojištění jsou zatím minimální. Většina uvádí, že jej „naštěstí“ nemusela zatím využít. Je to jediný typ pojištění nad rámec povinný zákonem, který je využíván. Další podnikatelská rizika CK nepojišťují.

Graf č. 5: Pojištění odpovědnosti



Zdroj: Vlastní šetření

Pouze u dvou CK nelze sjednat pojištění klienta na cesty. Ostatní tuto doplňkovou službu nabízejí. Jedná se především o pojištění: léčebných výloh, úrazové, storno zájezdu, odpovědnosti za škodu, aj. Většina je nabízena jako balíček s různým pojistným plněním. U některých CK si může klient vybrat z více pojišťoven. U cca 4 je pojištění na cesty součástí ceny zájezdu.

Cestovní kanceláře jsou celkově spokojeny se službami pojišťoven.

Poslední část dotazníku byla věnována případům, se kterými se subjekty mohly setkat v praxi během svého působení na trhu cestovního ruchu.

Pouze 2 cestovní kanceláře se setkaly s událostí, která se týkala pojištění odpovědnosti. V prvním případě se jednalo o chybně uvedené jméno na letence, kdy pojišťovna uhradila náhradní letenku v plné výši. Druhý případ bohužel nebyl popsán, ale respondent uvedl, že byl také řešen pojistným plněním. (viz Graf č. 6, otázka č. 17)

Graf č. 6: Pojištění odpovědnosti v praxi



Zdroj: Vlastní šetření

S prodejem zájezdů cestovních kanceláří v úpadku se setkalo celkem 10 dotázaných. Tyto případy byly většinou vyřešeny na vlastní náklady postižených zprostředkovatelů. Někteří nemají dosud vyplacené své závazky. Klientů se to většinou přímo nedotklo, neodjeli s danou CK a vybrali si jiný zájezd nebo se stihli včas vrátit ze zakoupeného zájezdu zpět.

Graf č. 7: Zkušenosti s cestovní kanceláří v úpadku



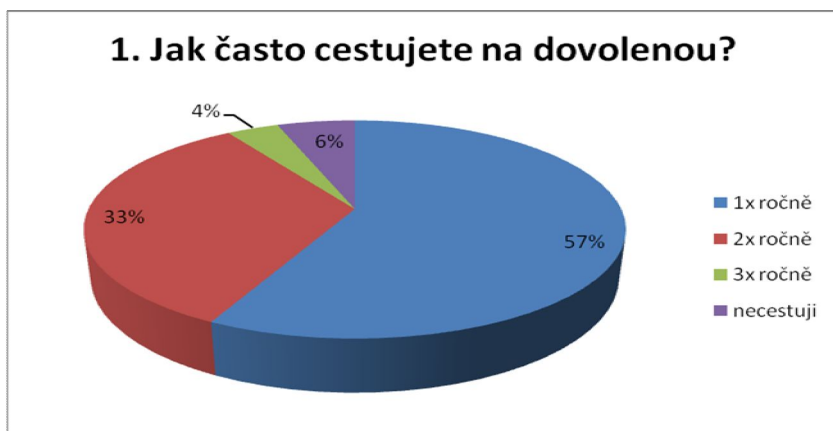
Zdroj: Vlastní šetření

6.2 Dotazník pro klienty

Dotazník pro klienty CK/CA se skládal z 22 otázek zaměřených na podvědomí respondentů o ochraně při cestování, frekvence cestování, preferovaná roční doba, zda využívají služeb poskytovatelů prodeje zájezdů, jaké služby nejčastěji využívají. Další část byla zaměřena na identifikaci respondentů. Dotazníky byly umístěny v několika cestovních kancelářích a agenturách, zároveň proběhlo osobní dotazování s klienty vybrané cestovní kanceláře. Celkem se podařilo získat 54 řádně vyplněných dotazníků. Dotazování probíhalo v září – říjnu 2010. Jednotlivé otázky a odpovědi respondentů jsou uvedeny v následující podkapitole. Počet vyplněných dotazníků není nikterak vysoký. Nicméně výsledky tohoto dotazníkového šetření nebyly primárním cílem průzkumu, ale měly pouze doplnit nastínění řešeného tématu a případně poukázat na nesrovnalosti a chyby v zařizování cestování jako takového.

Otázka č. 1 ukázala, že klienti nejčastěji cestují na dovolenou jednou ročně, odpovědělo tak 31 respondentů (57 %). 3 klienti uvedli, že necestují vůbec.

Graf č. 8: Frekvence cestování



Zdroj: Vlastní šetření

Nejčastěji lidé cestují v létě (40 odpovědí), stejný počet odpovědí získaly jaro s podzimem (4 odpovědi), nejméně lidí vybralo zimu (3 odpovědi).

Graf č. 9: Roční období



Zdroj: Vlastní šetření

39 respondentů využívá při výběru dovolené zprostředkovatele, z toho 31 (77 %) lidí uvedlo, že kupují služby spíše u cestovních kanceláří.

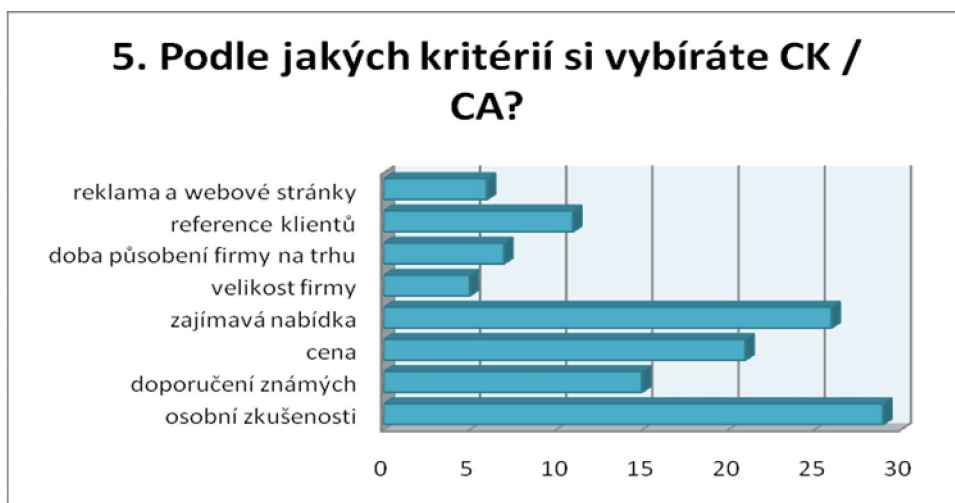
Graf č. 10: Služby zprostředkovatelů



Zdroj: Vlastní šetření

Při výběru zprostředkovatele volí většina klientů podle osobních zkušeností nebo zajímavé nabídky. Pro 65 % respondentů je důležitá také cena. K dalším hodnotícím kritériím patří: doporučení známých, reference klientů, reklama a webové stránky firmy.

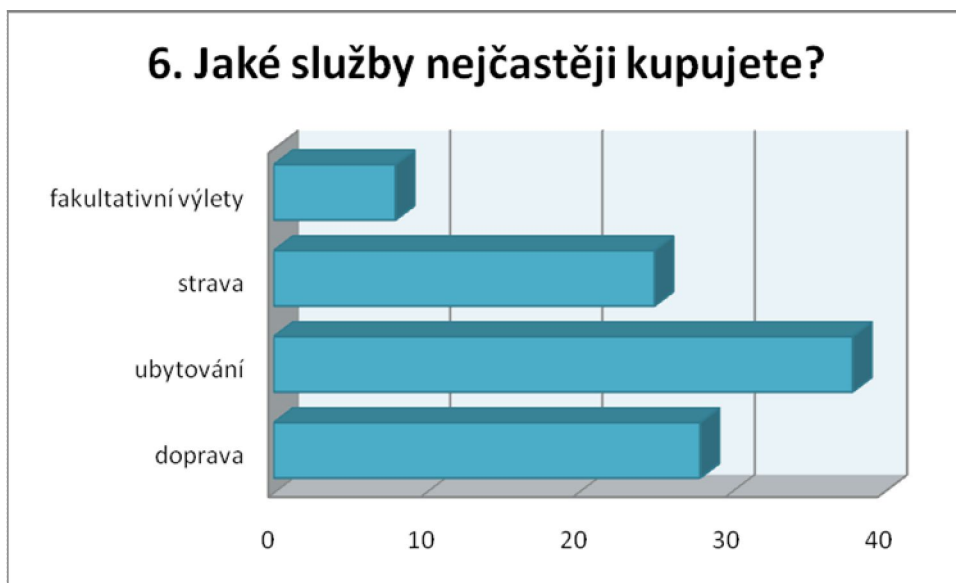
Graf č. 11: Kritéria výběru



Zdroj: Vlastní šetření

Nejčastěji kupují klienti ubytování, následuje doprava, stravování a nakonec fakultativní výlety.

Graf č. 12: Kupované služby

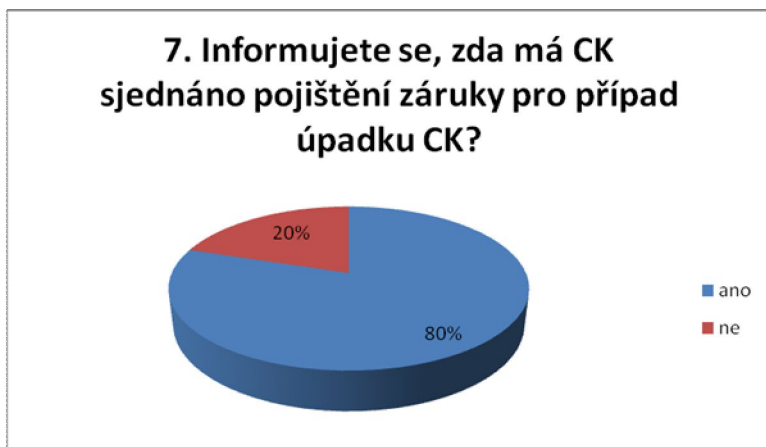


Zdroj: Vlastní šetření

Otázky 7 – 11 byly věnovány informacím o pojištění pro případ záruky úpadku cestovní kanceláře, o cestovní smlouvě a o všeobecných obchodních podmínkách.

80 % respondentů se před zakoupením zájezdu informuje, zda je vybraná CK pojištění pro případ úpadku, 70 % uvedlo, že ví, kde případně tyto informace naleznou. Z osobního dotazování vyplynulo, že klienti většinou před osobní schůzkou navštíví internetové stránky CK, kde tyto informace naleznou.

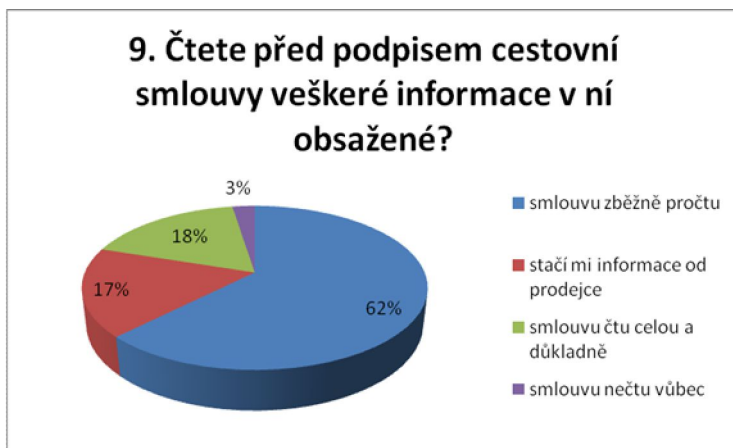
Graf č. 13: Informace o pojištění záruky pro případ úpadku CK



Zdroj: Vlastní šetření

V případě, že dojde k sepsání cestovní smlouvy, spokojí se celých 13 % s informacemi od prodejce, stejné procento lidí uvedlo, že smlouvu důkladně zkontrolují a přečtou. 1 dotazovaný dokonce přiznal, že předloženou smlouvu nečetl vůbec. 46 % smlouvu alespoň zběžně pročte.

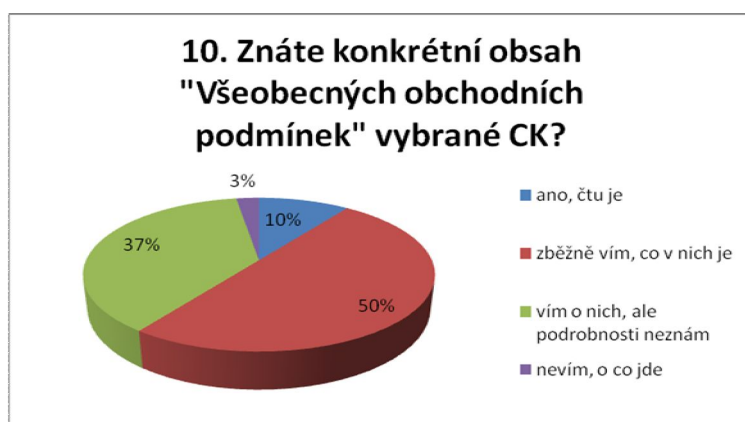
Graf č. 14: Informace v cestovní smlouvě



Zdroj: Vlastní šetření

Podobných výsledků dosáhla také informovanost se Všeobecnými obchodními podmínkami, kde 50 % uvedlo, že alespoň vědí, co obsahují, pouze 7 % je čte, 37 % uvedlo, že ví, o co se jedná, ale podrobnosti neznají.

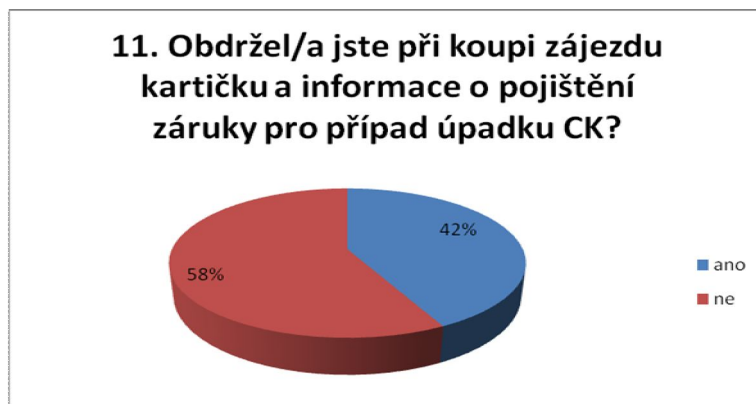
Graf č. 15: Znalost obsahu VOP CK



Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 11 ukázala, že některé CK nedodržují zákonnou povinnost o předávání informací klientům. Celých 58 % uvedlo, že kartičku neobdrželi. Na obhajobu cestovních kanceláří ale musím uvést, že některé CK mají tyto informace přímo na cestovní smlouvě. Osobně jsem se ale setkala s několika případy, kdy klienti informace opravdu neobdrželi.

Graf č. 16: Předání informací o pojištění záruky pro případ úpadku CK



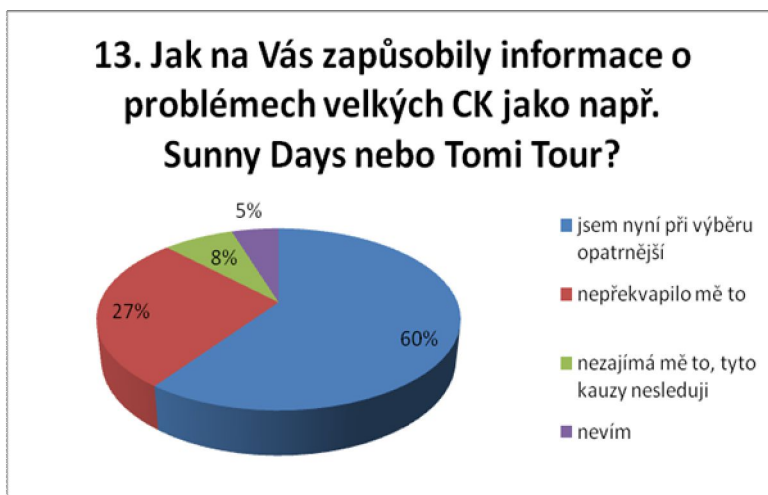
Zdroj: Vlastní šetření

Otázky 12 – 13 se věnovaly zkušenosti klientů se zakoupením zájezdu od cestovních kanceláří v úpadku, s jejich problémy a jak ovlivnily tyto kauzy jejich případné další vybírání a následnou koupi zájezdu.

15 % respondentů si zakoupilo zájezd od CK, která následně ohlásila úpadek, jedná se o celkem 6 dotazovaných.

Po problémech CK a následně úpadku velkých CK, jako například CK Tomi Tour, je 60 % respondentů nyní při výběru CK opatrnější. Některé klienty tyto informace nepřekvapili. Velkým zdrojem informací a šíření zpráv při těchto kauzách byla média.

Graf č. 17: Informace o problémech CK



Zdroj: Vlastní šetření

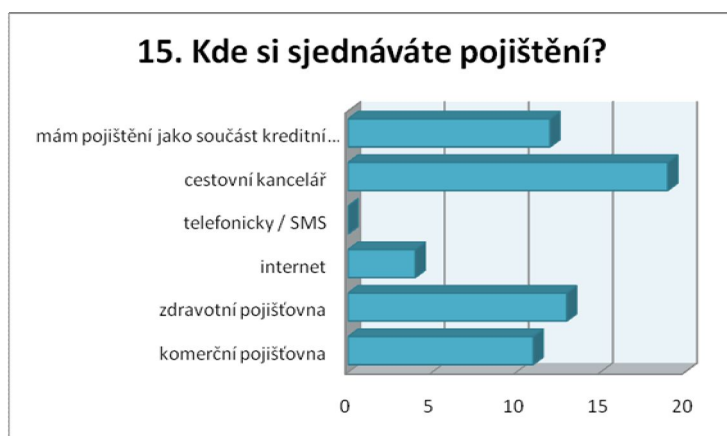
Otázky 14 – 17 měly zjistit informace o sjednávání cestovního pojištění klienty, i jejich informovanosti, o místě, kde si pojištění nejčastěji sjednávají.

Pouze 1 respondent uvedl, že si cestovní pojištění nesjednává, při další otázce bylo ale zjištěno, že má nejspíš pojištění jako doplňkovou službu k platební kartě (jistý si ovšem nebyl). Klienti si cestovní pojištění sjednávají nejčastěji přímo v cestovní kanceláři, 20 % uvedlo, že mají pojištění jako doplňkovou službu k platební, či kreditní kartě. 22 % je

pojištěno u zdravotní pojišťovny, 19 % využívá komerční pojišťovny. Online pře internet si zařizuje pojištění 7 % respondentů.

O pojistném plnění se předem informuje 82 % respondentů.

Graf č. 18: Místo sjednání pojištění



Zdroj: Vlastní šetření

Některé CK mají cestovní pojištění jako součást ceny zájezdu, tato možnost vyhovuje celkem 84 % respondentů. V potaz se ale musí brát i načerpané informace z diskuzních fór, články o cestování apod. Zde si spousta spotřebitelů na tuto možnost stěžuje.

Graf č. 19: Pojištění jako součást ceny zájezdu



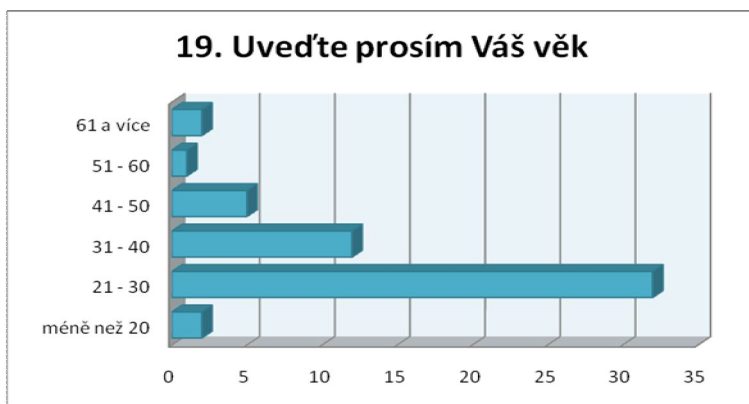
Zdroj: Vlastní šetření

Závěrečná část dotazníku byla věnována identifikaci respondentů (pohlaví, věk, zaměstnání, vzdělání, čistý měsíční příjem).

Nejvíce dotazníků vyplnily ženy (81 %).

Věkové rozmezí respondentů bylo nejčastěji 21 – 30 let (59 %), dále 31 – 40 let (22 %).

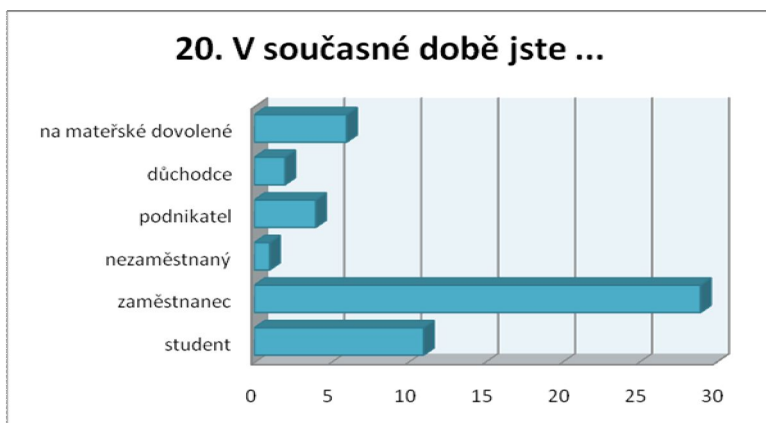
Graf č. 20: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce respondentů je v současnosti zaměstnaných (55 %), 11 % žen se aktuálně stará o své potomky na mateřské nebo rodičovské dovolené. 21 % dotazovaných studuje.

Graf č. 21: Zaměstnání



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvyšší dosažené vzdělání bylo ve 49 % vysokoškolské, následovalo 34 % středoškolské s maturitou, dotazník vyplnilo i 4 % osob se základním vzděláním.

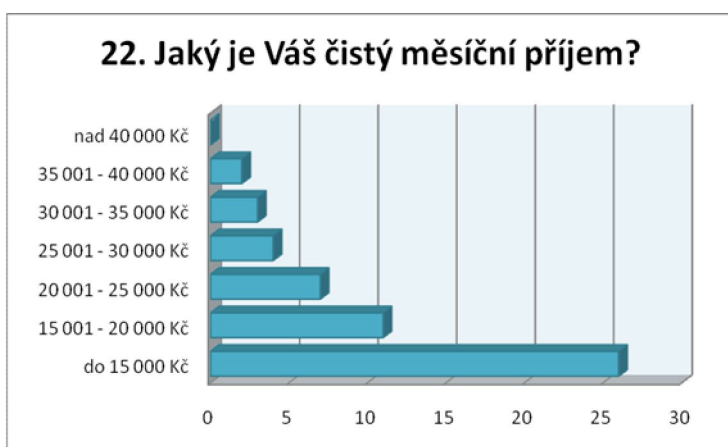
Graf č. 22: Vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní šetření

Necelých 50 % (konkrétně 49 %) se svou odpovědí zařadila k příjmové skupině do 15 tisíc korun. 21 % dosahuje do rozmezí 15 001 – 20 000 Kč, 13 % se následně dosahuje do 25 000 Kč.

Graf č. 23: Čistý měsíční příjem



Zdroj: Vlastní šetření

6.3 Shrnutí

Při zpracovávání obou dotazníkových průzkumů jsem získala nejen potřebné informace, ale i kontakt na zajímavé lidi z oblasti cestovního ruchu. Zároveň jsem měla možnost získat podněty a připomínky klientů cestovních kanceláří.

U CK byl velký problém s návratností dotazníků. Při velkém rozsahu rozeslaných, ale i kontaktovaných subjektů se podařilo získat alespoň několik řádně vyplněných. Zajímavá byla dle mého názoru informace o působení na trhu. Je vidět, že zkušenější firmy mají větší zájem poskytovat informace a zároveň spolupracovat v oblasti vzdělávání v cestovním ruchu. Velmi často se objevovaly názory a podněty ke změně stávajících podmínek pro pojištění záruky pro případ úpadku.

U klientů CK bylo zajímavé podrobněji rozebírat některé otázky. Většina klientů se po dobré zkušenosti vrací do vybrané cestovní kanceláře. V některých případech není primárním kritériem výběru dovolené cena, ale spokojenost klienta, přívětivost zaměstnanců CK, zážitky z již absolvovaných zájezdů. Zároveň ale byla naznačena jistá prchlivost v důvěře ve firmu. Klienti často mění CK ze zvědavosti nebo jen z malého náznaku možné negativní zkušenosti, např. nepříjemný pocit během zjišťování informací o vybraném zájezdu.

Konkurence v tomto odvětví je vysoká, proto se CK neustále snaží rozšiřovat možnosti a doplňkové služby pro klienty.

7. NÁVRH OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ

Během rozhovorů a korespondence s majiteli cestovních kanceláří jsem získala mnoho cenných rad a informací. Důležité pro mě byly názory, které zazněly k dané problematice pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, ale i pojištění obecné a profesní odpovědnosti. Někteří podnikatelé považují tato pojištění za zbytečná. Jedná se o zbytečné finanční zatížení, byrokracii a ztrátu času při kontaktu s pojišťovnami. S produktem jako takovým jsou ale spokojeni. Nicméně nechtějí „dotovat“ problémy a nesolidnost ostatních podnikatelů. Dalším problémem je také vázanost peněžních prostředků na účtech pojišťoven.

Možným řešením by bylo zajištění větší flexibility na trhu s tímto typem pojištění. Inspirací pro produktové manažery by mohlo být například povinné ručení. Pro stálé klienty, hlavně bezproblémové, bych navrhovala různé bonusy, případné spojení bankovních služeb a peněžních prostředků (např. termínované vklady).

Na obranu pojišťoven lze ale říct, že u většiny není tento produkt hlavní prioritou. Jedná se o produkt, který se neustále rozvíjí.

Mezeru v legislativním rámci ochrany spotřebitele spatřuji v pojistném plnění klientům neuskutečněných zájezdů. Dle většiny všeobecných pojistných podmínek se pojištění vztahuje pouze na zájezdy uzavřené v době trvání pojistné smlouvy. Pokud pojišťovna smlouvu s cestovní kanceláří vypoví, klient se to nedozví a zakoupí zájezd, nemá bohužel možnost získat zaplacené peníze zpět. V současnosti se sice informace o úpadcích cestovních kanceláří šíří celkem rychle, ale ne každý má přístup na internet, či jiná dostupná média.

Dalším bodem je zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti CR. V rámci EU se neustále rozvíjí a zlepšuje legislativní opatření pro klienty cestovních kanceláří, ale i cestovatele všeobecně. Příkladem může být vyřešení tzv. timeshare. V roce 2009 vstoupila v platnost směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES,

„o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně“. Členské státy dostaly 2 roky na implementaci do své legislativy.

Pojištění záruky se v případě ČR vztahuje pouze na zájezdy (vymezení pojmu zájezd bylo citováno výše) organizované cestovní kanceláří. Problémem může do budoucna být organizování zájezdů nepodnikatelskými subjekty. Tyto nejsou povinni sjednat (a ani tuto možnost nemají) pojištění pro případ úpadku a zároveň většinou neřeší problematiku odpovědnosti vůči účastníkům (spotřebitelům služeb).

Další, co by se mělo co nejdříve promítnout do legislativy v oblasti cestovního ruchu je zajišťování tzv. dynamických balíčků a v neposlední řadě oblast pojištění záruky leteckých společností.

Také klienti by měli být při výběru dovolené více obezřetní. Nejlépe je vybírat z více nabídek, pečlivě prostudovat dostupné informace. Spoustu informací lze získat například na internetových stránkách cestovních kanceláří, asociací, atd. Jsou zde popsány zkušenosti klientů, recenze hotelů, fotografie z letovisek, ale i aktuální informace z oblasti cestovního ruchu. Důležité informace, které je dobré si zjistit před odjezdem na dovolenou, jsou k dispozici i na internetových stránkách ministerstva pro místní rozvoj, riziková území a faktory na ministerstvu zahraničí.

Rozhodně bych doporučovala seznámit se před podpisem cestovní smlouvy se všemi dokumenty, podmínkami, které jsou její součástí. Pečlivě uschovat veškeré doklady, týkající se zájezdu a hlavně se nenechat při reklamaci a nespokojenosti odradit nepříjemným chováním zaměstnanců cestovní kanceláře. Důležitá je fotodokumentace z místa pobytu, stížnosti ostatních klientů, případně i postoj delegáta.

8. ZÁVĚR

Pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří je téma s velmi širokým pojetím. Nejdůležitější odpovědností je odpovědnost při úpadku cestovní kanceláře. Tomu také byla věnována diplomová práce. V současnosti je ochrana spotřebitele velice žádané a rozvíjené téma. Vždyť spotřebitelem je každý z nás. Na dovolenou každý rok vycestuje několik miliónů obyvatel. Proto by se tyto zážitky měly stát dobrou vzpomínkou a neměly by je kazit neschopnost a nesolidnost podnikatelů v cestovním ruchu.

Informovanost cestovatelů se rok od roku neustále zlepšuje. Bohužel se toto v některých případech nedá říci o službách cestovních kanceláří. Dobrou výmluvou pro úpadek a nesnáze některých cestovních kanceláří jsou ekonomické a jiné problémy ve světě. V minulých letech to byla ekonomická krize, sopečný prach na Islandu, stávky v rámci ekonomických a politických změn v Řecku. Aktuální ohrožení cestovních kanceláří poskytují problémy v Tunisku, Egyptě, Japonsku, atd. Tyto události bohužel nikdo neovlivní. Pro cestovní kanceláře to znamená nesnáze v udržení na trhu cestovního ruchu (pro některé větší, pro jiné menší). Pro cestovní kancelář s dobrým zázemím, s dobře nastaveným produktem je to nepříjemné, ale zároveň ji to neohroží.

Každý rok, nejčastěji v době letních dovolených, ohlásí několik cestovních kanceláří úpadek. Bohužel nejvíce jsou postiženi klienti. Z tohoto důvodu existují zákony, příručky, samozřejmě také pojištění záruky pro případ úpadku CK.

Také Evropská unie se neustále podílí na rozvíjení ochrany klientů cestovních kanceláří, ale i leteckých společností a dalších podnikatelů v cestovním ruchu.

Cestovní kanceláře (ale i cestovní agentury) by měly do budoucnosti více dbát na dodržování zákonných povinností o informování klienta. Jedná se především o informace o pojištění záruky, ale i údaje z katalogů a dalších materiálů. Velkým přínosem z hlediska ochrany klienta bylo zavedení povinnosti zveřejňovat úplné ceny zájezdů.

Činnosti cestovních kanceláří a dalším subjektům, podnikajících v oblasti cestovního ruchu, by měla být i nadále věnována velká pozornost v rámci legislativní problematiky

ochrany spotřebitele. Příjmy z cestovního ruchu jsou neopomenutelnou položkou v rámci HDP v mnoha státech, ale také v rámci Evropské unie jako celku.

Legislativní úprava v oblasti cestovního ruchu by se měla neustále rozvíjet a zdokonalovat. Nemyslím pouze zákon 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v ČR, ale také ostatní zákony, právní normy a publikace. Implementace některých směrnic vydaných Evropskou unií nebyly dosud realizovány. V budoucnosti by měli zákonodárci rychleji reagovat na provedené změny.

Diplomová práce pro mě byla velkým přínosem zejména kvůli získaným informacím. Získala jsem kontakty na osoby, které se cestování věnují jako svému koníčku již několik let a zároveň je to zdroj jejich příjmů. Tak jako v každém odvětví i v tomto lze najít podnikatele solidní a naopak.

9. SUMMARY

The dissertation was elaborated upon subject: "Liability insurance of travel agencies". The main goal was map the scope of insurance against insolvency of a travel agency. It is broad issue and also very important from a point of view of a customer protection. Another relevant topic is the whole responsibility for provided services of a travel agency, particularly a responsibility for a detriment during a trip.

A partial objective was an analysis of the actual product base of insurance companies, which supply some insurance against insolvency of travel agencies. On the market, there exist a huge amount of insurance companies, but just six of them sell the "insolvency" insurance product at present. By some companies, there could be arranged also a general liability insurance, profession liability insurance, and other. All insurance companies afford an option of some travel insurance.

A travel agency is an organization, which can arrange a vacation according to chosen criteria. The agency is required to have an insurance against insolvency. The insurance company ensures - during a resolution of an insured event - a return of the clients from a vacation. The company can eventually pay back money for an unrealized tour. All these activities about travel agency insolvency are directed by the laws, the insurance agreement and the general commercial terms.

A considerable part of this work is an analysis of the law of tourism, the part concerning travel agencies. The law is an implementation of the directive no.90/314/EHS and the judicature of the European court of justice.

Another part of the dissertation is a questionnaire survey. There were 2 patterns of questionnaires: one for travel agencies and the second for customers. The goal was to make an enrichment of the theme by practical experiences, suggestions and possibilities in the

area of insurance and services. The answers of respondents helped to find the solution and appropriate recommendation for the conclusion of the thesis.

To the activities of travel agencies and another subjects, which carry the tourism business, should be even further devoted a grand attention within the scope of a legislature of customer protection. The income from tourism is a substantial item of the GDP in many countries, and also in European Union as such.

Key words:

Insurance – Tourism – Travel agency – Law on Tourism – Insurance in case of travel agency

10. SEZNAM LITERATURY

1. HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.
2. HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3.
3. DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vydání. Praha: Ekopress, 2009. 220 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
4. SMEJKAL, V., RAIS, K. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2006. 300 s. ISBN 80-247-1667-4.
5. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 2010 [cit. 2011-01-16]. Průvodce pojištěním. Dostupné z WWW: <www.cap.cz>.
6. ŠVESTKA, J. a kol. *Občanský zákoník – komentář*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006. 2528 s. ISBN 978-80-7400-108-6.
7. ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Idea, 1999. 246 s. ISBN 80-85970-27-9.
8. INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch (základy)*. 2. vydání. Praha: Oeconomica, 2009. 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4.
9. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007–2013*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007. 66 s. Dostupné z WWW: <www.mmr.cz>.
10. *CzechTourism* [online]. 2011 [cit. 2011-01-18]. Dostupné z WWW: <www.czechtourism.cz>.
11. *Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti ČR včetně plného znění* [online]. 2011 [cit. 2011-01-10]. Právní předpisy. Dostupné z WWW: <www.mmr.cz>.

12. *Komentář k zákonu č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti CR* [online]. 2011 [cit. 2011-01-10]. Právní předpisy. Dostupné z WWW: <www.mmr.cz>.
13. BOHMAN, L., WAWERKOVÁ, M. *Zákon o pojistné smlouvě: Komentář*. 2. aktualizované vydání. Praha: Linde, 2009. 335 s. ISBN 978-80-7201-755-3.

Zákony, právní normy a publikace

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně plného znění

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

Směrnice č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy

Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 – 2013

Konsolidovaný plán podpory cestovního ruchu na rok 2010 – 2011

ACK ČR – NE x Oprávněné podnikání v cestovním ruchu

ACK ČR – Průvodce pro cesty s CK, CA a dalšími organizátory

Internetové zdroje:

www.generali.cz

www.cpp.cz

www.uniqa.cz

www.fiducia.cz

www.union.sk

www.unionpojistovna.cz

www.evropska.cz

www.etics.cz

www.czso.cz

www.mmr.cz

www.accka.cz

www.ackcr.cz

www.cestovni-ruch.cz

www.cap.cz

www.unwto.org

www.europa.eu

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulky

Tabulka č. 1: Bilance cestovního ruchu (v mil.)

Tabulka č. 2: Počet uzavřených smluv u jednotlivých pojišťoven v roce 2011

Tabulka č. 3: Seznam CK s uzavřeným pojištěním profesní odpovědnosti

Tabulka č. 4: Živnosti v cestovním ruchu

Tabulka č. 5: Oblíbené destinace českých turistů

Tabulka č. 6: Registrované subjekty v CR

Grafy

Graf č. 1: Rozdělení smluv u jednotlivých pojišťoven

Graf č. 2: Velikost CK

Graf č. 3: Zaměření prodeje

Graf č. 4: Uzavřené pojistné smlouvy podle pojišťoven

Graf č. 5: Pojištění odpovědnosti

Graf č. 6: Pojištění odpovědnosti v praxi

Graf č. 7: Zkušenosti s cestovní kanceláří v úpadku

Graf č. 8: Frekvence cestování

Graf č. 9: Roční období

Graf č. 10: Služby zprostředkovatelů

Graf č. 11: Kritéria výběru

Graf č. 12: Kupované služby

Graf č. 13: Informace o pojištění záruky pro případ úpadku CK

Graf č. 14: Informace v cestovní smlouvě

Graf č. 15: Znalost obsahu VOP CK

Graf č. 16: Předání informací o pojištění záruky pro případ úpadku CK

Graf č. 17: Informace o problémech CK

Graf č. 18: Místo sjednání pojištění

Graf č. 19: Pojištění jako součást ceny zájezdu

Graf č. 20: Věk respondentů

Graf č. 21: Zaměstnání respondentů

Graf č. 22: Vzdělání respondentů

Graf č. 23: Čistý měsíční příjem

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- ACKČR – Asociace cestovních kanceláří České republiky
AČCKA – Asociace českých cestovních kanceláří a agentur
CA – Cestovní agentura
CK – Cestovní kancelář
CR – Cestovní ruch
ČOI – Česká obchodní inspekce
ČPP – Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
ČR – Česká republika
ČSÚ – Český statistický úřad
EU – Evropská unie
ECP – Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.
MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj
OR – Obchodní rejstřík
RES – Registr ekonomických subjektů
VOP – Všeobecné obchodní podmínky
VPP – Všeobecné pojistné podmínky

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník pro cestovní kanceláře

Příloha č. 2: Dotazník pro klienty

Příloha č. 3: Všeobecné pojistné podmínky Union Poist'ovny, a.s.

Příloha č. 4: Všeobecné pojistné podmínky Evropské Cestovní Pojišť'ovny, a.s.

Příloha č. 5: Garanční list Union Poist'ovny, a.s.

Příloha č. 6: Doklad pro klienty cestovních kanceláří (ČPP)

Příloha č. 7: Pojistka k pojistné smlouvě (ECP)

Příloha č. 8: Škodní protokol (Generali)

Příloha č. 9: Živnosti v cestovním ruchu k 31.12.2010 – pohostinství a cestovní kanceláře

Příloha č. 10: Oblíbené destinace českých turistů

Příloha č. 11: Počet registrovaných subjektů v RES - cestovní ruch

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Dotazník pro cestovní kanceláře

Dobrý den,

jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (Ekonomické fakulty), obor: Obchodní podnikání. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní. Získané informace budou využity výhradně pro vypracování mé diplomové práce na téma „Pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří“. Jakékoliv postřehy, či názory, které zde uvedete, budou velice přínosné a zajisté mi pomohou při zpracování diplomové práce.

Předem Vám velice děkuji za Váš čas a odpovědi.

1. Napište prosím velikost cestovní kanceláře dle počtů zaměstnanců:

do 5 6 – 20 nad 20

2. Zařadil/a byste se spíše mezi:

malé CK střední CK velké CK

3. Jak dlouho působíte na trhu cestovního ruchu?

4. Zaměřujete se spíše na:

vlastní nabídku zájezdů zprostředkování prodeje zájezdů jiných CK

5. Jaké další služby kromě prodeje zájezdů poskytujete?

6. U jaké pojišťovny máte sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku CK?

- Generali Pojišťovna, a.s.
- Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
- UNIQA pojišťovna, a.s.
- Europäische Reiseversicherung AG - Etics ITP, s.r.o.
- Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.
- Union Poist'ovňa, a.s.
- jiná:

7. Máte zkušenosti s nabídkou jiné pojišťovny?

Pokud ano, které? A proč jste pojišťovnu změnil/a?

8. Podle jakého kritéria jste vybíral/a pojišťovnu?

9. Byly při sjednávání pojištění problémy?

Pokud ano, jaké?

10. Jak jste spokojen/a se sjednaným pojištěním?

11. Má Vaše CK sjednáno pojištění odpovědnosti?

ANO NE

12. Jaké máte zkušenosti s tímto pojištěním?

13. Využíváte typ doplňkové služby pojištění nad rámec stanovený zákonem?

Pokud ano, jaké?

14. Má klient možnost objednat u Vás pojištění na cesty?

Pokud ano, jaké druhy? Jak často klienti toto využívají?

15. Jak jste spokojen/a se službami pojišťovny/en, u které/kterých máte sjednány pojistky?

16. Existuje pojistný produkt, který byste využil/a a není momentálně v nabídce?

17. Stala se během Vaší podnikatelské činnosti událost, která se týkala pojištění odpovědnosti?

ANO NE

18. Jakým způsobem byla vyřešena?

19. Máte osobní zkušenost s prodejem zájezdů CK v úpadku?

ANO NE

20. Jak jste řešil/a tyto události s klienty?

21. Existuje nějaká „perlička“ z této oblasti, o kterou byste se mohl/a podělit?

Místo pro Vaše podněty a připomínky:

Příloha č. 2: Dotazník pro klienty

Dobrý den,

jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (Ekonomické fakulty) oboru „Obchodní podnikání“. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní. Získané informace budou využity výhradně pro vypracování mé diplomové práce na téma „Pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří“.

Předem Vám velice děkuji za Váš čas a odpovědi.

1. Jak často cestujete na dovolenou?

Pokud zvolíte necestuji, pokračujte prosím otázkou č. 18

1x ročně 2x ročně 3x ročně a více necestuji

2. Ve kterém ročním období cestujete nejčastěji?

jaro léto podzim zima

3. Využíváte služeb cestovních kanceláří / cestovních agentur?

Pokud zvolíte NE, pokračujte prosím otázkou č. 18

ANO NE

4. Co spíše převažuje?

cestovní kancelář cestovní agentura

5. Podle jakých kritérií si vybíráte CK / CA?

Můžete zaškrtnout více variant.

osobní zkušenosti	doporučení známých	cena
zajímavá nabídka	velikost firmy	doba působení firmy na trhu
reference klientů	reklama a webové stránky	jiné:

6. Jaké služby nejčastěji kupujete?

Můžete zaškrtnout více variant.

doprava ubytování strava fakultativní výlety

jiné:

7. Informujete se, zda má CK sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku CK?

ANO NE

8. Víte, kde tyto informace hledat?

ANO NE

9. Čtete před podpisem cestovní smlouvy veškeré informace v ní obsažené?

smlouvu zběžně pročtu stačí mi informace od prodejce
smlouvu čtu celou a důkladně smlouvu nečtu vůbec

10. Znáte konkrétní obsah "Všeobecných obchodních podmínek" vybrané CK?

ano, čtu je zběžně vím, co v nich je
vím o nich, ale podrobnosti neznám nevím, o co jde

11. Obdržel/a jste při koupi zájezdu kartičku a informace o pojištění záruky pro případ úpadku CK?

ANO NE

12. Zakoupil/a jste si zájezd od CK, která následně ohlásila úpadek?

ANO NE

13. Jak na Vás zapůsobily informace od problémech velkých CK jako např. Sunny Days nebo Tomi Tour?

jsem nyní při výběru CK opatrnější nepřekvapilo mě to
nezajímá mě to, tyto kauzy nesleduji nevím jiné:

14. Sjednáváte si pojištění na cesty?

Pokud zvolíte NE, pokračujte prosím otázkou č. 18

ANO NE

15. Kde si sjednáváte pojištění?

Můžete zaškrtnout více odpovědí.

- komerční pojišťovna
- zdravotní pojišťovna
- internet
- telefonicky / SMS
- cestovní kancelář / cestovní agentura
- mám pojištění jako součást kreditní karty nebo bankovního účtu
- jiné:

16. Informujete se předem o pojistném plnění?

ANO NE

17. Vyhovuje Vám pojištění na cesty jako součást ceny zájezdu?

ANO NE

18. Uveďte prosím Vaše pohlaví.

žena muž

19. Uveďte prosím Váš věk.

méně než 20 21 – 30 31 – 40
41 – 50 51 – 60 61 a více

20. V současné době jste ...

- student
- zaměstnanec
- nezaměstnaný
- podnikatel
- důchodce
- na mateřské dovolené

21. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- středoškolské bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

22. Jaký je Váš čistý měsíční příjem?

- do 15 000 Kč
- 15 001 - 20 000 Kč
- 20 001 - 25 000 Kč
- 25 001 - 30 000 Kč
- 30 001 - 35 000 Kč
- 35 001 - 40 000 Kč
- nad 40 001 Kč

Příloha č. 3: Všeobecné pojistné podmínky Union Poist'ovny, a.s.



Všeobecné pojistné podmínky povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře registrované na území České republiky VPPZÚCKCZ/0110

Úvodní ustanovení

Pro povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře registrované na území České republiky (dále jen "ČR"), které sjednává Union, poist'ovňa a.s. (dále jen "Union"), platí zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě, zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), tyto Všeobecné pojistné podmínky povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře registrované na území ČR VPPZÚCKCZ/0110 (dále jen "pojistné podmínky") a pojistná smlouva.

Článek I Výklad pojmů

- Cestovní kancelář (dále i "pojištěný"):** je podnikatel, který je na základě koncese oprávněný organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kancelář je také osoba, která má v době podpisu cestovní smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika.
- Pojišťovna:** Union poist'ovňa, a.s., IČO 31 322 051, Slovenská republika, (dále "Union").
- Cestovní smlouva:** Smlouva uzavřená podle zák. č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník) § 852a a násl., kterou se cestovní kancelář zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu.
- Zájezd:** Kombinace alespoň dvou z následujících služeb, jestliže se prodává nebo nabízí k prodeji za souhrnnou cenu a jestliže se služba poskytuje v trvání více než 24 hodin nebo jestliže zahrnuje ubytování přes noc
 - doprava,
 - ubytování,
 - jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.Za zájezd se považuje i kombinace služeb sestavená na základě individuálního požadavku. Zájezdem není kombinace služeb cestovního ruchu
 - prodáváná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo
 - jejichž nabídka a prodej nespĺňují znaky živnostenského podnikání.**Zájezd, na který se pojištění vztahuje:** Zájezd prodaný v době účinnosti pojistné smlouvy. Okamžikem prodeje zájezdu se rozumí okamžik uzavření cestovní smlouvy.
- Náhradní doprava:** Doprava zákazníka z místa konání zájezdu na území ČR, jestliže tuto dopravu v důsledku svého úpadku nezajistil pojištěný jako součást zájezdu dle cestovní smlouvy.
- Cestovní kancelář je v **Úpadku**, jestliže má
 - více věřitelů a
 - peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a tyto závazky není schopen plnit. Má se za to, že dlužník není schopen plnit své peněžité závazky, jestliže
 - zastavil platby podstatné části svých peněžitých závazků, nebo
 - je neplní po dobu delší 3 měsíců po lhůtě splatnosti, nebo
 - není možné dosáhnout uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníku výkonem rozhodnutí nebo exekucí, nebo
 - nesplnil povinnost předložit seznamy a listiny uvedené v § 104 odst. 1 zák. č. 182/2006 Sb. o úpadku a jeho řešení (insolvenční zákon), kterou mu uložil insolvenční soud.Cestovní kancelář je v úpadku i tehdy, je-li předložena. O předložení jde tehdy, má-li cestovní kancelář více věřitelů a souhrn jejích závazků převyšuje hodnotu jejího majetku. Při stanovení hodnoty majetku cestovní kanceláře se přihlíží také k další správě jejího majetku, případně k dalšímu provozování jejího podniku. lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že cestovní kancelář bude moci ve správě majetku nebo v provozu podniku pokračovat.

O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že cestovní kancelář nebude schopna řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.

7. **Zákazníkem cestovní kanceláře (dále "zákazník")** je osoba:

- a) která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu,
- b) v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena,
- c) na kterou se zájezd převedl za podmínek podle Občanského zákoníku.

Pro účely těchto pojistných podmínek je zákazník v případě pojistné události totožný s poškozeným a je osobou, již vzniká právo na pojistné plnění.

Článek II

Pojistná událost

Pojistnou událostí je úpadek cestovní kanceláře, z důvodu kterého cestovní kancelář

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Článek III

Pojistná doba

1. Není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, pojištění se uzavírá na dobu určitou. Začátek a konec pojistné doby jsou stanoveny v pojistné smlouvě.
2. Pojistným obdobím je jeden kalendářní měsíc.
3. Kromě způsobů uvedených v zák.č. 37/2004 Sb. pojištění (pojistná smlouva) zaniká i:
 - dnem, v němž byl uspokojen nárok posledního zákazníka, kterým se spolu s předcházejícími nároky vyčerpal limit pojistného plnění,
 - zánikem živnostenského oprávnění pojištěného k provozování cestovní kanceláře,
4. O zániku pojistné smlouvy je Union povinný bezodkladně informovat Ministerstvo pro místní rozvoj v ČR. Union je oprávněn o zániku smlouvy informovat Asociaci cestovních kanceláří ČR, Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur, Českou asociaci pojišťoven a hromadné sdělovací prostředky.

Článek IV

Pojistné a způsob placení

1. Výška pojistného, způsob jeho úhrady a datum jeho splatnosti se dohodnou v pojistné smlouvě.
2. Jestliže pojištěný neuhradí pojistné nebo kteroukoliv jeho splátku do 2 měsíců od jeho splatnosti, Union je oprávněn oznámit tuto skutečnost ihned po uplynutí této lhůty Ministerstvu pro místní rozvoj, Asociaci cestovních kanceláří ČR, Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur a České asociaci pojišťoven.
3. Pojištění se nepodílí na přebytečném pojistném.

Článek V

Limit pojistného plnění

Limit pojistného plnění je horní hranicí pojistného plnění na jednu a všechny pojistné události z pojistné smlouvy.

Limit pojistného plnění se dohodne v pojistné smlouvě. Limit pojistného plnění musí být minimálně 30 % z ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů pojištěného. Jestliže tyto tržby mají být nižší než v předcházejícím roce, potom limit pojistného plnění bude minimálně 30 % tržeb v předcházejícím roce.

Článek VI

Spoluúčast

1. V pojistné smlouvě se dohodne výška spoluúčasti pojištěného na náhradě škody z pojistné události, přičemž tato suma nesmí být nižší než 2 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů.
2. Sumu ve výši spoluúčasti podle odst. 1 je pojištěný povinný uložit na účet Unionu, nebo na svůj účet, jestliže s tím Union souhlasí, přičemž datum, do něhož musejí být peněžní prostředky složeny na účet Unionu, se

dohodne v pojistné smlouvě. V pojistné smlouvě se dohodne i den, do kterého budou peněžní prostředky uloženy na účtu Unionu.

3. Union může použít vázané peněžní prostředky pouze na splacení své pohledávky vůči cestovní kanceláři z titulu spoluúčasti. Podrobné podmínky vložení a uvolnění peněžních prostředků, úročení vkladu, povinnost Unionu oznámit bance, že vznikla pojistná událost, souhlas Unionu s uvolněním vkladu a další podstatné náležitosti zabezpečující nakládání s peněžními prostředky pojištěného musí být dohodnuty ve smlouvě, jejímž účastníky budou pojištěný, Union a příslušná banka, v níž budou peněžní prostředky jako spoluúčast uloženy. Toto ujednání platí pouze v případě, pokud jsou peněžní prostředky uloženy na účtě Unionu. Union je povinný nepoužítou část spoluúčasti pojištěnému uvolnit ve lhůtě nejpozději do 30 dnů po skončení posledního zájezdu, na který se pojištění úpadku vztahuje.
4. V případě uložení peněžních prostředků na účtě pojištěného je pojištěný povinen předložit Unionu potvrzení banky o vinkulaci peněžních prostředků v prospěch Unionu. Union je povinný nejpozději do 30 dnů od skončení posledního zájezdu, na který se pojištění úpadku vztahuje, předložit pojištěnému souhlas s uvolněním vinkulace peněžních prostředků, jestliže nenastala pojistná událost.

Článek VII

Pojistné plnění

1. V případě pojistné události Union poskytne zákazníkovi pojistné plnění za neposkytnuté služby, maximálně však do výšky zákazníkem uhrazené ceny za službu nebo uhrazené zálohy na službu, jestliže zákazník uhradil zálohu, při současném dodržení ustanovení odst. 6 tohoto článku.
2. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta jím zaplacená služba, spočívající v dopravě z místa pobytu v zahraničí na území České republiky, Union poskytne zákazníkovi náhradní dopravu včetně nevyhnutného ubytování, stravování v rozsahu a kvalitě priměřeným k rozsahu a kvalitě služeb, které měl zákazník zaplacený a nebyly mu cestovní kanceláři poskytnuty.
V případě, že Union bude zabezpečovat náhradní dopravu, včetně nevyhnutného ubytování a stravování, nebude se vyžadovat splnění prokázání úpadku cestovní kanceláře před poskytnutím náhradní dopravy, ale až po jejím poskytnutí.
V případě, že k náhradní dopravě bude použit jiný druh dopravy, než byl dohodnutý v cestovní smlouvě, a náklady na tuto náhradní dopravu budou nižší než cena, kterou za neposkytnutou dopravu zákazník zaplatil, Union v pojistném plnění vzniklý rozdíl zákazníkovi doplatí. Při uplatnění si tohoto cenového rozdílu zákazníkovi vůči Unionu se vyžaduje naplnění skutkové podstaty pojistné události ve smyslu článku II.
Jestliže si zákazník zabezpečí dopravu, včetně nevyhnutného ubytování a stravování na vlastní náklady, Union zákazníkovi uhradí tyto náklady (za předpokladu, že vznikla pojistná událost ve smyslu článku II) jen do výše, jakou by musel vynaložit, jestliže by dopravu, ubytování a stravování zabezpečoval Union. Zákazník nemá nárok na tyto náklady, jestliže náhradní dopravu včetně nevyhnutného ubytování a stravování zabezpečil Union a zákazník tuto náhradní dopravu odmítl.
3. Jestliže se následným přešetřováním prokáže, že nenastala pojistná událost ve smyslu čl. II, je cestovní kancelář povinná uhradit Unionu všechny náklady, které za ni Union v souvislosti se zabezpečením náhradní dopravy včetně nevyhnutného ubytování a stravování vynaložil.
V případě, že všechny nároky uplatněné zákazníky z jedné pojistné události přesáhnou limit pojistného plnění určený v pojistné smlouvě (případně jeho zůstatek po vyplacení pojistného plnění za náhradní dopravu v této pojistné době), vyplatí Union pojistné plnění ve výši vypočítané jako podíl limitu pojistného plnění a všech oprávněně uplatněných nároků zákazníků vyjádřených v Kč, vynásobený zákazníkem zaplacenou cenou služby, resp. zaplacenou zálohou za službu, která nebyla poskytnutá.
4. Pojistné plnění se vyplácí v měně platné na území České republiky. K přepočtu nákladů, které zákazníkovi vznikly v zahraniční měně, se použije kurz peněžních prostředků v cizí měně vyhlášený Českou národní bankou platný v den vzniku pojistné události.
5. Pojistné plnění je splatné do 15 dnů po skončení šetření pojišťovnou. Šetření je skončeno, jakmile pojišťovna sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.
6. Nárok na pojistné plnění zanikne, jestliže zákazník oznámí Unionu vznik škodné události ve lhůtě dvou měsíců ode dne v němž měl být zájezd skončen dle cestovní smlouvy.

Článek VIII

Povinnosti pojištěného

Pojištěný je povinný:

1. poskytnout Unionu nebo jím pověřeným osobám před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoliv během trvání pojištění všechny doklady, které souvisejí s pojištěním a týkají se hospodaření pojištěného a jeho finanční situace a podat k nim vysvětlení. Tyto doklady je pojištěný povinný Unionu předložit v termínu stanoveném v pojistné smlouvě,

2. předkládat Unionu měsíční hlášení dle pojistné smlouvy na předepsaném formuláři, jestliže bylo pojistné v pojistné smlouvě dojednáno jako součin počtu zákazníků a sazby pojistného (osoboden) stanovené v pojistné smlouvě,
3. platit pojistné ve výši a termínech dohodnutých v pojistné smlouvě,
4. informovat zákazníka současně s podepsáním cestovní smlouvy o uzavřeném pojištění dle těchto pojistných podmínek, zejména o označení pojišťovny, podmínkách tohoto pojištění, o způsobu a lhůtě na uplatnění si nároku vůči Unionu a odevzdat mu garanční list,
5. oznámit písemně Unionu jméno a kontakt na svého odpovědného zástupce pro nepřetržitý kontakt s Unionem, přičemž zástupce musí být vybaven kompetencemi pro zastupování cestovní kanceláře v otázkách souvisejících s poskytnutím pojistného plnění podle pojistné smlouvy,
6. poukázat Unionu na jeho účet sumu spoluúčasti ve lhůtě a výši dohodnuté v pojistné smlouvě,
7. poučit průvodce zájezdu během cesty i průvodce v místě pobytu zájezdu o postupu jednání v případě skutečností, která by mohla vést ke vzniku pojistné události,
8. oznámit písemně Unionu změny v názvu, adrese cestovní kanceláře, změnu zodpovědného zástupce, případně otevření nových zastupitelství,
9. zabezpečit informování svých pracovníků o obsahu pojistné smlouvy o pojištění zájezdu pro případ úpadku cestovní kanceláře,
10. oznámit Unionu bez zbytečného odkladu změnu pojištěného rizika, zejména:
 - každou změnu skutečností, které byly podkladem pro uzavření pojistné smlouvy,
 - zhoršení stavu majetku a platební schopnosti cestovní kanceláře,
 - jednání o úvěrech, poskytování záruk na movitý a nemovitý majetek třetím osobám,
 - sloučení, splynutí, rozdělení nebo prodej cestovní kanceláře
11. po ukončení smluvního vztahu uzavřeného podle těchto pojistných podmínek vrátit Unionu do 30 dní všechny nepoužité, resp. stornované účtovatelné formuláře, propagační a pomocný materiál, který mu byl vydán,
12. oznámit Unionu bezodkladně pojistné nebezpečí a konzultovat s Unionem opatření k zamezení vzniku pojistné události,
13. v případě vzniku skutečností uvedených v článku II písm. a) ihned (do 12 hodin od jejich vzniku) informovat Union a spolupracovat s ním, poskytnout mu všechny požadované doklady
14. zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody,
15. nahradit Unionu vyplacené pojistné plnění, jestliže Union nahradí škodu, která byla způsobena:
 - a) v souvislosti s válkou, válečnými událostmi, terorismem, vnitřními nepokoji, stávkami nebo jadernou energií,
 - b) zákazníkovi, je-li jím jednatel pojištěné cestovní kanceláře nebo člen statutárního orgánu, nebo jejich manželé, příbuzní v přímé řadě, nebo osoba, která s nimi žije ve společné domácnosti,
 - c) úpadkem úmyslně vyvolaným pojištěným (přímý nebo nepřímý úmysl),
16. plnit všechny další povinnosti dohodnuté v pojistné smlouvě.

Článek IX

Povinnosti Unionu

Union je povinný:

1. odevzdat cestovní kanceláři (pojištěnému) dva stejnopisy pojistné smlouvy, z níž jeden pojištěný odevzá Ministerstvu pro místní rozvoj,
2. odevzdat cestovní kanceláři doklady určené zákazníkovi - garanční list - , které musí obsahovat informace o uzavřeném pojištění, a to minimálně v rozsahu:
 - a) identifikační údaje cestovní kanceláře a Unionu, číslo pojistné smlouvy, pojistná doba, doba platnosti pojistné smlouvy,
 - b) rozsah a podmínky pojištění,
 - c) způsob oznámení pojistné události,
 - d) suma, na jakou bylo pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře registrované v ČR uzavřeno,
 - e) informace o povinnosti oznámit Unionu vznik škodné události ve lhůtě stanovené v čl. VII, ods. 6.
3. po oznámení události, s kterou je spojen požadavek na plnění z pojištění, bez zbytečného zpoždění zahájit šetření potřebné pro zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit.

Článek X

Přechod práv a právo regresu

1. Nároky poškozeného (zákazníka) na náhradu škody vůči pojištěnému přecházejí na Union ve výši vyplaceného pojistného plnění. Union má vůči pojištěnému právo na náhradu sum, které za pojištěného vyplatil, a to až do výšky vyplaceného pojistného plnění. V případě, že po vzniku pojistné události peněžní ústav sumu spoluúčasti uvolnil ve prospěch Unionu, nebo po vzniku pojistné události se Union částečně uspokojil sumou peněžních prostředků uložených pojištěným na účtě Unionu, má Union právo na náhradu vyplacených sum snížených o výšku spoluúčasti.

Článek XI

Závěrečná ustanovení

1. V pojistné smlouvě se možno od ustanovení těchto pojistných podmínek odchýlit, pokud taková odchylka není v rozporu se zákonem č. 159/1999 Sb.
2. Tyto Všeobecné pojistné podmínky povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře registrované na území ČR VPPZÚCKCZ/0110 byly schváleny představenstvem Unionu dne 2.12.2009 (zápisnice č. 2009/30) a nabývají účinnost dnem 1.1.2010.

Příloha č. 5: Garanční list Union Poist'ovny, a.s.



Union poisťovňa, a. s.
Bajkalská 29/A
813 60 Bratislava
IČO: 31322051
DIČ: 2020800353

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri
Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, v. č. 383/B

Informace pro zákazníka GARANČNÍ LIST

o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojištěný: PARTNER ALIVIA s.r.o., Hybernská 1009/24, 110 00 Praha 1, Nové

Město, Česká republika

IČO: 496 80 307

DIČ: CZ 496 80 307

Pojistitel: Union poisťovňa, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava,
Slovenská republika, IČO: 31 322 051

Pojistná smlouva č.: 11 6 2130

- Pojistná doba: od 1.11.2010 do 31.10.2011
- Doba platnosti pojistné smlouvy od: 29.10.2010 do 31.10.2011
- Pojištění se vztahuje jen na zájezdy zakoupené v době trvání pojistné doby.

Pojistnou událostí je neposkytnutí služby, která je součástí pojištěného zájezdu zákazníkov, z důvodu neplnění finančních závazků cestovní kanceláře vůči příslušnému dodavateli služby, za současného splnění podmínek, že důvodem neplnění finančních závazků vůči příslušnému dodavateli služby, je úpadek cestovní kanceláře v době neposkytnutí služby.

V případě pojistné události ve smyslu pojistných podmínek a pojistné smlouvy **Union poisťovňa, a.s.:**

- poskytne zákazníkovi pojistné plnění ve výši ceny neposkytnutého zájezdu, maximálně však do výše uhrazené ceny za zájezd a nebo uhrazené zálohy za zájezd,
- zabezpečí přepravu, pokud je tato přeprava součástí zájezdu, včetně nevyhnutelného ubytování a stravování do doby odjezdu v případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta jím uhrazena přeprava z místa pobytu v zahraničí na území České republiky. V případě, že k náhradní dopravě bude použit jiný druh dopravy, než byl dohodnutý v cestovní smlouvě, a náklady na tuto náhradní dopravu budou nižší než cena, kterou za neposkytnutou dopravu zákazník zaplatil, Union v pojistném plnění vzniklý rozdíl zákazníkovi doplatí. Jestliže si zákazník zabezpečí dopravu, včetně nevyhnutelného ubytování a stravování na vlastní náklady, Union zákazníkovi uhradí tyto náklady jen do výše, jakou by musel vynaložit, jestliže by dopravu, ubytování a stravování zabezpečoval Union. Zákazník nemá nárok na tyto náklady, jestliže náhradní dopravu včetně nevyhnutelného ubytování a stravování zabezpečil Union a zákazník tuto náhradní dopravu odmítl.
- uhradí rozdíl mezi uhrazenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu zákazníkovi v případě, že CK nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi uhrazenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu.

Ve smyslu Zákona č. 159/1999 Sb., pojistných podmínek a pojistné smlouvy jsou pojištěním kryté nároky vůči **CK: PARTNER ALIVIA s.r.o., až do částky 7.290.000,- Kč**, (limit pojistného plnění).

V případě, že všechny nároky uplatněné zákazníky z pojistných událostí vůči pojištěnému přesáhnou limit pojistného plnění (případně její zůstatek po vyplacení pojistného plnění za náhradní dopravu v této pojistné době), vyplácí Union pojistné plnění ve výši vypočítané jako podíl limitu pojistného plnění a všech oprávněně uplatněných nároků vyjádřených v Kč, vynásoben zákazníkem zaplacenou cenou služby, resp. zaplacenou zálohou za službu, která nebyla poskytnuta.

Pojistnou událost je možné oznámit písemně na výše uvedenou adresu, resp. v pracovní době telefonicky na číslo: 844 111 211, ++421-2-208 15 911, nebo faxem na číslo: ++421-2-5342 1112 a od 1.6.-15.10.2011 na mobilním tel. č: ++421/904 895 605.

Zákazník je povinen oznámit Unionu vznik pojistné události ve lhůtě 2 měsíců ode dne, v němž měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak nárok na pojistné plnění zanikne ve smyslu § 47, odst. 4 Zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.



Union
poist'ovňa
Union poisťovňa, a.s.
Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava



47

Ing. Elena Májeková
ředitelka sekce neživotního pojištění

• tel.: 0850 111 211 • www.union.sk

Člen skupiny Eureko

Příloha č. 6: Doklad pro klienty cestovních kanceláří (ČPP)

Přední strana	 Pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře Doklad pro pojištěné 
	<p>Tento doklad se vydává pro zákazníky cestovní kanceláře v souladu s § 6 odst. 3 zákona č. 159/1999 Sb., jako potvrzení o sjednání pojištění mezi pojistitelem a cestovní kanceláří, ze kterého vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře nárok na pojistné plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodů svého úpadku zákazníkovi</p> <ol style="list-style-type: none">1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu,2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. <p>Upozornění! Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst.1 zákona č. 159/1999 Sb. Informujte se prosím v cestovní kanceláři, ve které si službu kupujete, zda-li spadá Vámi zakoupená služba do kategorie zájezdu, a je-li tudíž pojištěna.</p>
Zadní strana	Kontaktní spojení pro oznámení pojistné události
	<p>Repatriace ze zahraničí Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznamte neprodleně pojistnou událost asistenční službě AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.</p> <p>telefonicky na číslo: +420 2 72 10 10 39 faxem na číslo: + 420 2 72 10 10 01 e-mailem: info@axa-assistance.cz</p> <p>Refundace nákladů Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 2 a 3, oznamte pojistnou událost nejpозději do 6 měsíců písemnou formou na adresu</p> <p>Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Budějovická 5, Praha 4, 140 21</p> <p>K oznámení přiložte cestovní smlouvu a doklad o zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu.</p>

Příloha č. 7: Pojistka k pojistné smlouvě (ECP)



POJISTKA

k pojistné smlouvě č. 118000023 na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojistitel: Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s.
se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8
IČ 492 40 196

Pojistník, pojištěný: EMMA Agency, spol. s r.o.
se sídlem Kozí 19/10, 602 00 Brno
IČ 440 41 918

Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.
(European Travel Insurance Co.)

Křižíkova 237/36a
CZ – 186 00 Praha 8

Telefon (+420) 221 860 860
Telefax (+420) 221 860 100
E-mail klient@evropska.cz
Internet www.evropska.cz

Pojistitel potvrzuje, že pojištník uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku

- neposkytne zákazníkovi, na kterého se vztahuje cestovní smlouva uzavřená s pojištěným (dále jen „oprávněná osoba“), dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí oprávněné osobě zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí oprávněné osobě rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

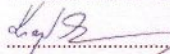
Počátek pojištění: 1. 1. 2011

Pojistné období: 1. 1. 2011 – 31. 12. 2011

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou.

Pojištění se řídí Pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře PP-INS-1009 a pojistnou smlouvou.

V Praze dne 2. 11. 2010



.....
Za Evropskou Cestovní Pojišťovnu, a. s.
JUDr. Vladimír Krajíček, generální ředitel

Člen (Member of)
EUROPEAN TRAVEL
INSURANCE GROUP

Zakládající člen (Member of)
ČESKÁ ASOCIACE POJIŠTŮVEN

IČ 49240196 (Reg. No.)

Obchodní rejstřík
Městský soud v Praze
Oddíl B, vložka 1969

člen skupiny  ERV

Príloha č. 8: Škodní protokol (Generali)

				Generali Pojišťovna a.s. Bělehradská 132 120 84 Praha 2 Česká republika Klientský servis 844 188 188 (dále jen "pojistitel")	
<h3>Škodní protokol</h3>					
číslo PU: <input type="text"/>					
Údaje o zájezdu	cestovní smlouva číslo	<input type="text"/>	organizátor zájezdu (CK)	<input type="text"/>	
	místo zakoupení zájezdu	<input type="text"/>	datum rezervace zájezdu	den	més. rok
	zájezd kam (místo pobytu)	<input type="text"/>	sjednaný druh dopravy	<input type="text"/>	
	ubytovací zařízení	<input type="text"/>	sjednaný druh stravování	<input type="text"/>	
	plánované datum odjezdu	den més. rok	plánované datum návratu	den	més. rok
	výše uhrazené zálohy	K <input type="text"/>	datum úhrady zálohy	den	més. rok
	výše uhrazeného doplatku	K <input type="text"/>	datum úhrady doplatku	den	més. rok
	cena zájezdu celkem	K <input type="text"/>	počet osob v cestovní smlouvě	<input type="text"/>	
	objednavatel zájezdu	<input type="text"/>	rodné číslo	<input type="text"/>	
	kontaktní adresa	ulice <input type="text"/>	místo <input type="text"/>	PSČ <input type="text"/>	
	kontaktní telefon	<input type="text"/>	kontaktní e-mail	<input type="text"/>	
	Výdaje při úpadku CK během zahraničního pobytu	náhradní ubytování	místo <input type="text"/>	doba ubytování	od
cena náhradního ubytování		<input type="text"/>	datum úhrady	den	més. rok
plátce náhradního ubytování		<input type="text"/>	příjemce platby	<input type="text"/>	
náhradní stravování		způsob <input type="text"/>	doba stravování	od	do
cena stravování		<input type="text"/>	datum úhrady	den	més. rok
plátce stravování		<input type="text"/>	příjemce platby	<input type="text"/>	
doprava při návratu		druh <input type="text"/>	datum návratu	den	més. rok
cena dopravy		<input type="text"/>	datum úhrady	den	més. rok
plátce dopravy		<input type="text"/>	příjemce platby	<input type="text"/>	
jiné dodatečné výdaje		podpis <input type="text"/>	datum vynaložení	den	més. rok
výše dodatečných výdajů		<input type="text"/>	datum úhrady	den	més. rok
plátce dodatečných výdajů		<input type="text"/>	příjemce platby	<input type="text"/>	
Osobní údaje pojištěných	jména všech pojištěných (dle cest. smlouvy)		rodné číslo	adresa	podpis
	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
komu zaslat plnění	<input type="text"/>	adresa	<input type="text"/>		
Požadovaná forma úhrady:	<input type="checkbox"/> poštovní poukázkou	<input type="checkbox"/> bankovním převodem	název banky	<input type="text"/>	
na bankovní účet číslo	<input type="text"/>	specifický symbol	<input type="text"/>		
<p>Důležité! Abychom Vám mohli poskytnout pojistné plnění, přiložte k protokolu podrobnější popis okolností vzniku škody a originály či ověřené kopie těchto dokladů prokazujících škodu.</p> <p><input type="checkbox"/> cestovní smlouvou s CK <input type="checkbox"/> nevyužitě letenky, příp. vouchery <input type="checkbox"/> pojistný certifikát <input type="checkbox"/> účetní doklady o všech platbách, za něž požadujete náhradu</p> <p>Tento řádně vyplněný škodní protokol spolu s požadovnými doklady zašlete obratem na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4</p> <p>Prohlašuji, že veškeré údaje jsou pravdivé a že jsem nezamířel(a) žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření škody a stanovení výše plnění. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých a zkrácených údajů se vystavuji nebezpečí stíhání pro trestný čin pojišťovacího podvodu (§ 250a tr. zák.). Souhlasím, aby Europ Assistance zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností z pojištění. Tento souhlas uděluji na celou dobu existence závazků vyplývajících z pojištění smlouvy nebo s ní souvisejících.</p> <p>jméno osoby požadující pojistné plnění (čitelně) <input type="text"/> vlastnoruční podpis <input type="text"/> datum odeslání <input type="text"/></p> <p>den més. rok</p>					

Příloha č. 9: Živnosti v cestovním ruchu k 31.12.2010 – pohostinství a cestovní kanceláře

Tabulka č. 4: Živnosti v cestovním ruchu

Území (oblast/kraj)	Hostinská - ž. řemeslná – kód R11410				Cestovní kanceláře – ž. koncesovaná – kód K31439			
	Počet 31.12. 2008	Počet 31. 12.2009	Počet K 31.12.0 10	Změna 2010	Počet 31.12. 2008	Počet 31. 12.2009	Počet K 31.12. 2010	Změna 2010
PRAHA	22 861	24 187	25 498	1 311	421	458	478	20
Praha hl. m.	22 861	24 187	25 498	1 311	421	458	478	20
STŘEDNÍ ČECHY	18 490	19 236	20 118	882	87	97	99	2
Středočeský	18 490	19 236	20 118	882	87	97	99	2
JIHOZÁPAD	20957	21 805	12 636	-9 169	100	102	100	-2
Jihočeský	11 433	11 838	12 254	416	64	63	59	-4
Plzeňský	9 524	9 967	10 382	415	36	39	41	2
SEVEROZÁPAD	20 659	21 455	12 036	-9 419	97	98	99	1
Karlovarský	6 714	7 047	7 324	277	33	34	36	2
Ústecký	13 945	14 408	14 712	304	64	64	63	-1
SEVEROVÝCH OD	23 957	24 905	25 713	808	145	148	147	-1
Liberecký	7 962	8 334	8 641	307	44	46	45	-1
Královéhradecký	9 286	9 655	9 944	289	55	53	56	3
Pardubický	6 709	6 916	7 128	212	46	49	46	-3
JIHOVÝCHOD	22 666	23 480	24 360	880	218	230	235	5
Vysočina	6 106	6 346	6 622	276	53	53	48	-5
Jihomoravský	16 560	17 134	17 738	604	165	177	187	10
STŘEDNÍ MORAVA	17 451	18 141	18 805	664	106	114	116	2
Olomoucký	8 979	9 367	9 708	341	52	58	59	1
Zlínský	8 472	8 774	9 097	323	54	56	57	1
MORAVSKOSL EZSKO	15 524	16 059	16 511	452	117	121	120	-1
Moravskoslezský	15 524	16 059	16 511	452	117	121	120	-1
ČR CELKEM	162 565	169 268	175 677	6 409	1 291	1 368	1 394	26

Zdroj: Ministerstvo průmyslu a obchodu

Příloha č. 10: Oblíbené destinace českých turistů

Tabulka č. 5: Oblíbené destinace českých turistů

pořadí	stát	počet osob
1)	Chorvatsko	814.000
2)	Slovensko	662.000
3)	Itálie	553.000
4)	Řecko	393.000
5)	Rakousko	257.000
6)	Francie	184.000
7)	Egypt	177.000
8)	Spojené království	145.000
9)	Maďarsko	119.000
10)	Španělsko	118.000
11)	Bulharsko	98.000
12)	Německo	95.000
13)	Tunisko	85.000
14)	Turecko	83.000

Zdroj: AČCKA

Příloha č. 11: Počet registrovaných subjektů v RES - cestovní ruch

Tabulka č. 6: Registrované subjekty v CR

	Činnosti cestovních kancelářů a agentur; průvodcovské činnost	z toho činnosti cestovních kancelářů
1989	34	5
1990	877	309
1991	2 939	732
1992	3 685	1 021
1993	3 536	1 261
1994	3 947	1 507
1995	4 295	1 702
1996	4 791	1 972
1997	5 201	2 212
1998	5 541	2 392
1999	5 779	2 604
2000	5 761	2 754
2001	5 534	2 723
2002	5 615	2 841
2003	5 611	2 924
2004	5 616	2 974
2005	5 637	3 008
2006	5 680	3 004
2007	5 741	2 991
2008	5 915	2 970

Zdroj: ČSÚ