

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Fakulta zemědělská
Hlavní specializace: Obchodní podnikání - cestovní ruch

Název bakalářské práce:

Povinné smluvní pojištění v cestovním ruchu

Vypracovala: Lenka Chalupná
Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Vladimír Dvořák

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zemědělská fakulta
Katedra cestovního ruchu
Akademický rok: 2004/2005

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka CHALUPNÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání - cestovní ruch**

Název tématu: **Povinné smluvní pojištění v cestovním ruchu.**

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

Cíl práce:

Analýza nabídky pojišťoven pro segment cestovního ruchu.
Tvorba vhodné kombinace pojišťovacího produktu v cestovním ruchu.
Analýza stavu ve zvoleném regionu.
Nabídka nejvhodnějšího produktu.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a pramenů.
2. Provedení analýzy nabídek pojišťoven pro segment cestovní ruch.
3. Průzkum mezi cestovními kanceláři a pojišťovnami.
4. Kompletace pojišťovacích služeb.
5. Návrh vhodného balíčku pojištění.

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární přehled, 3. Použitá metodika, 4. Vlastní práce - analýza nabídek jednotlivých pojišťoven, 5. Závěr, 6. Použitá literatura, 7. Přílohy.

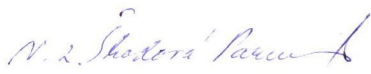
Rozsah práce: 30 - 40 stran
Rozsah příloh: dle potřeby
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

- Bucharová, J.: Změny podnikání v cestovním ruchu - Povinné smluvní pojištění. Praha: Mag Consulting, 2000.
Bucharová, J., Kocurová, I.: Povinnosti cestovních kanceláří a agentur. Praha: Mag Consulting, 2000.
Čertík, M. a kol.: Cestovní ruch - vývoj organizace a řízení. Praha: OFF, 2001.
Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada, 1997.
Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999.
Časopis C.O.T.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **15. března 2005**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2006**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
studijní oddělení
VANČUROVA 2904 390 01 TÁBOR


doc. Ing. Marie Hesková, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2005

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Vladimíru Dvořákovi a všem ostatním, kteří mi pomáhali při psaní této bakalářské práce, za jejich odbornou pomoc a cenné rady.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Povinné smluvní pojištění v cestovním ruchu“ vypracovala samostatně a v přiložené bibliografii uvádím veškeré prameny, ze kterých jsem čerpala.

V Táboře 31.3.2006

.....
Anatolijev

OBSAH:

1. ÚVOD 1

2. LITERÁRNÍ PŘEHLED 2

3. METODIKA A CÍL PRÁCE..... 4

4. VZNIK A VÝVOJ POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU 6

4.1 VZNIK POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ..... 6

4.1.1 *Současná situace povinného smluvního pojištění v oblasti cestovního ruchu..... 8*

4.2 ZÁKON Č. 159/1999 SB..... 8

4.2.1 *Pool pojistitelů..... 10*

4.3 ÚPADEK CESTOVNÍ KANCELÁŘE Z POHLEDU ZÁKAZNÍKA..... 11

4.3.1 *Cestovní smlouva..... 12*

4.3.2 *Ukončení činnosti cestovní kanceláře 12*

4.3.4 *Pojistné plnění a jeho výše 13*

4.3.5 *Přehled cestovních kanceláří, které ohlásily úpadek po zavedení povinného smluvního pojištění v roce 2001 13*

4.4 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ V OBLAST CESTOVNÍHO RUCHU 16

4.4.1 *Všeobecné pojistné podmínky..... 16*

4.4.2 *Pojistná smlouva 17*

4.4.3 *Pojistné plnění..... 19*

4.4.4 *Pojistná částka a spoluúčast 20*

4.4.5 *Pojistné 21*

4.4.6 *Zánik pojištění a odstoupení od smlouvy..... 21*

5. ANALÝZA POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU 23

5.1 POJIŠTOVNY OPRAVNĚNÉ UZAVÍRAT POVINNÉ SMLUVNÍ V CESTOVNÍM RUCHU 23

5.1.1 *Generali Pojišťovna, a.s. 23*

5.1.2 *Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. 24*

5.1.3 *Česká pojišťovna, a.s. 25*

5.1.4 *Uniqa pojišťovna, a.s. 26*

5.1.5 *Kooperativa pojišťovna, a. s. 26*

5.1.6 Porovnání jednotlivých nabídek pojišťoven	27
5.1.7 Statistický pohled na trh pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře v letech 2004 – 2006.....	28
5.1.8 Union pojišťovna, a.s.	30
5.2 STAV POJIŠTĚNÍ V PLZEŇSKÉM REGIONU	31
5.2.1 Vlastní výzkum	33
5.3 NABÍDKA NEJVHODNĚJŠÍHO PRODUKTU POJIŠTĚNÍ V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU	39
6.ZÁVĚR	40
7. RESUME	42
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	44
9. PŘÍLOHY	46

1. ÚVOD

Cestovní ruch patří k důležitým odvětvím ekonomiky, ukazuje nám životní úroveň obyvatelstva. Ve světovém měřítku je cestovní ruch největším tvůrcem pracovních míst a jedním z největších exportních odvětví.

Nepostradatelnou součástí cestovního ruchu je i pojištění. Jedná se o službu, která má účastníky v cestovním ruchu zabezpečit před nepředvídatelnými událostmi. Pojištěním se zajišťuje právo účastníka na výplatu peněžních prostředků souvisejících s úhradou výdajů, které mu z náhodilých událostí vznikly. V cestovních kancelářích ve vztahu k zákazníkovi můžeme hovořit o dvou pojistných produktech. Jedná se o pojištění cestovních kanceláří proti úpadku a o cestovní pojištění účastníka zájezdu v zahraničí.

V bakalářské práci se budeme podrobně zabývat pojištěním cestovních kanceláří proti úpadku. Toto pojištění je velmi důležité a v dnešní době již nepostradatelnou součástí ochrany zákazníků cestovních kanceláří. Povinné smluvní pojištění chrání klienty cestovní kanceláře, v případě, že cestovní kancelář není schopna zajistit klienty objednané služby z důvodu svého úpadku. Každá cestovní kancelář má tedy povinnost pojistit se pro případ svého úpadku.

Tento typ záruky vychází ze zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Základním smyslem tohoto zákona byla ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich úpadku v souladu s požadavky směrnice Evropské unie. Zákon přinesl zásadní změnu do podmínek podnikání v cestovním ruchu. Z pohledu pojišťoven se zprůhlednila situace na trhu cestovních kanceláří. Vzhledem k možnostem, které pojišťovně dává zákon č. 159/1999 Sb., mohly pojišťovny postupně získat podrobnější informace o finanční situaci jednotlivých cestovních kanceláří, jejich stabilitě a trendech. Od začátku účinnosti výše uvedeného zákona došlo také k regulaci trhu. Mnohé cestovní kanceláře se transformovaly na cestovní agentury, některé svoji podnikatelskou činnost v daném oboru raději ukončily. Hlavním důvodem transformace cestovních kanceláří byl fakt, že cestovní agentura nemusí mít sjednané povinné smluvní pojištění. Agentura je pouze zprostředkovatelem prodeje zájezdů cestovních kanceláří, sama je neorganizuje, pouze zájezdy prodává. Zakoupí-li si tedy klient zájezd u cestovní agentury, odpovídá za jeho realizaci vždy cestovní kancelář, která ji pořádá.

Mělo by být tedy samozřejmostí, aby se každý z nás, který si zakoupí zájezd u cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, informoval o tom zda je jeho cestovní kancelář pojištěna či není. Jedině tak můžeme předejít případným problémům, které by nám v důsledku nepojištění cestovní kanceláře proti úpadku mohly nastat.

2. LITERÁRNÍ PŘEHLED

„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.“ (Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu, Idea servis, Praha 1999). „Pojišťovací služby v cestovním ruchu patří mezi placené služby. Poskytují je jako přímé služby pojišťovny, jako služby zprostředkovatelské cestovní kanceláře.“ (Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada, 1997). Sjednané pojištění účastníkovi v rámci uzavřené pojistné smlouvy zajišťuje nárok na výplatu pojistného plnění, tj. částky, která má pojištěného odškodnit za následky, které z pojistné události vyplývají nebo s ní souvisejí.

„Pojistnou událost můžeme obecně formulovat jako náhodnou okolnost, o níž účastník pojištění důvodně předpokládá, že může nastat, ale v době vzniku pojistného vztahu ještě neví, zda k ní skutečně dojde. K pojistné události dojde tehdy, když se toto očítné riziko stane skutečností.“ (Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu, Idea servis, Praha 1999). „Pojistnou událostí se rozumí také realizace pojistného rizika, kdy se možnost či nebezpečí mění ve skutečnost. V důsledku realizace nebezpečí vzniká škoda. Výše pojistného závisí na pojistné částce a na skutečné škodě.“ (Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada, 1997).

„V cestovním ruchu převažují smluvní pojištění, které tvoří systém vzájemně se doplňujících pojištění, aby se riziko, ať už v tuzemsku nebo zahraničí, snížilo na minimum. Byla přijata zásada povinného pojištění všech účastníků cestovního ruchu organizovaného prostřednictvím cestovních kanceláří, v neorganizovaném cestovním ruchu platí zásada dobrovolnosti, ale sjednání pojištění se pro každý případ vždy doporučuje. Podmínky pojištění jsou obsaženy v pojistných smlouvách, které jsou sjednávány mezi cestovními kanceláři a příslušnou pojišťovnou.“ (Hladká, J.: Technika cestovního ruchu, Grada Publishing, Praha 1997).

„Předmětem pojištění ve vztahu k zákazníkovi jsou v cestovní kanceláři dva pojistné produkty:

1. Cestovní pojištění účastníků zájezdu v zahraničí
2. Pojištění cestovních kanceláří proti úpadku

Cestovní kancelář vystupuje v první případě jen jako zprostředkovatel tohoto pojistného produktu, v případě pojištění cestovní kanceláře proti úpadku jako pojistný subjekt. V obou uvedených případech nastává pojistné plnění v případě pojistné události. Podstatný rozdíl však spočívá ve skutečnosti, že pojištění cestovní kanceláře nastává na základě právního

3. METODIKA A CÍL PRÁCE

Cílem bakalářské práce je provést analýzu nabídek povinného smluvního pojištění v oblasti cestovního ruchu, porovnat je, zhodnotit situaci pojištění v Plzeňském regionu a vytvořit nejvhodnější produkt pojištění v oblasti cestovního ruchu.

Po zadání bakalářské práce bylo nejdůležitější seznámit se s danou problematikou a najít veškeré dostupné zdroje informací. Po pečlivém prostudování tématu byla bakalářská práce rozdělena do kapitol a ty pak do podkapitol, oddílů a odstavců.

První část bakalářské práce je teoretická, zabývá se zákonem 1999/159 Sb., vymezuje některé základní pojmy související s pojištěním, zejména se zaměřuje na povinné smluvní pojištění pro cestovní kancelář z pohledu zákazníka cestovní kanceláře tak i z pohledu cestovní kanceláře. Zdrojem pro vypracování této části byly údaje čerpané z odborné literatury a webových stránek.

Druhá část bakalářské práce je vlastní prací. Zabývá se analýzou pojišťoven, které jsou oprávněny uzavírat na území České republiky pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Podkladem pro zpracování byly informace získané z webových stránek pojišťoven, z kontaktů se zástupci jednotlivých pojišťoven prostřednictvím e-mailu a telefonických rozhovorů, další informace byly získány z elektronických a tištěných vydání časopisu C.O.T. V jednotlivých podkapitolách jsou uvedeny informace o pojišťovnách, které uzavírají povinné smluvní pojištění, o požadavcích které mají pojišťovny na cestovní kanceláře a je zde i provedeno jejich srovnání a statistický přehled počtu uzavřených pojistných smluv pojišťoven proti úpadku cestovních kanceláří od roku 2004.

V další podkapitole je nastíněn stav povinného smluvního pojištění v oblasti cestovního ruchu v Plzeňském regionu. Zjištění bylo provedeno na základě získaných dostupných informací a dále pak realizováno ve formě dotazníkového šetření. Dotazníky byly zasílány prostřednictvím internetu v únoru 2006 vybraným CK v Plzeňském regionu. Procentuální návratnost vyplněných dotazníků je odhadnuta na 53 %. Dotazník obsahuje celkem 12 otázek a to jak uzavřených tak i otevřených. Na uzavřené otázky jsou odpovědi předem v dotazníku určeny a při vyplňování jsou tyto odpovědi pouze zatrhávány. Zbýlých 5 otázek je otevřených, cestovní kancelář na ně odpovídá volně. Otázky v dotazníku jsou sestaveny tak, aby tvořily logický celek. Začátek dotazníku je vytvořený k navázání dobrého kontaktu s dotazovaným, pak následují otázky, které jsou významné pro výzkum a poslední část dotazníku obsahuje otázky identifikační. Odpovědi z vyplněných dotazníků pak byly vyhodnoceny do přehledných grafů.

Poslední část vlastní práce je věnována tvorbě vlastního pojišťovacího produktu v oblasti cestovního ruchu. K tvorbě tohoto produktu došlo na základě všech získaných informací v průběhu celé této práce. Jde o shrnutí celé problematiky týkající se analýzy povinného smluvního pojištění v oblasti cestovního ruchu a její vyhodnocení jak z pohledu cestovní kanceláře tak i pojišťovny.

4. VZNIK A VÝVOJ POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU

4.1 Vznik povinného smluvního pojištění

Před vznikem Zákona 159/1999 Sb. neexistovalo v České republice žádné povinné jištění zájezdů. Podobnou funkci, jakou dnes plní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, plnilo pojištění návratu klientů cestovní kanceláře, které si klienti mohli individuálně sjednat u některé z pojišťoven. Od roku 1995 u nás také působil Garanční fond, jednalo se dobrovolný solidární fond středních touroperatorů. Fond byl založený s cílem uklidnit veřejnost po sérii úpadků cestovních kanceláří v létě roku 1994. Smyslem Garančního fondu bylo zajištění náhradního plnění klientům, tzn. zajištění náhradního pobytu nebo zájezdu, v případě úpadu některé členské cestovní kanceláře. V létě roku 1997 byl však Garanční fond na počátku období po pádu CK Travela vyčerpán. Veškeré peněžní prostředky byly vynaloženy na repatriaci klientů této cestovní kanceláře. A tím na klienty ostatních zkrachovalých cestovních kanceláří již nezbyly peníze, pomoci musel tehdy stát. Garanční fond tedy fungoval pouhé dva roky. Poté některé cestovní kanceláře začaly pojišťovat své zájezdy nebo i celé cestovní kanceláře u různých pojišťoven, bank či jiných finančních institucí na základě specificky dojednaných smluv. Činily tak především z důvodu udržení si zákazníka.

O vzniku právního předpisu, který by ochraňoval klienty cestovních kanceláří se začalo jednat v roce 1997. Hlavní příčinou vzniku právního předpisu, bylo větší množství krachů cestovních kanceláří v tomto roce. Proto dne 1.10.2000 vstoupil v platnost tzv. Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Zákon se začal plně uplatňovat až po 1.4. 2001. [4] Poměrně dlouhá doba od schválení zákona do účinnosti jeho ustanovení byla přijata zejména k tomu, aby podnikatelé měli dostatek času k transformaci své podnikatelské činnosti, tj. k splnění všech podmínek stanovených zákonem, včetně povinného smluvního pojištění pro udělení koncese pro živnost cestovní kanceláře. Po přijetí zákona se rozběhla široká kampaň, včetně uspořádání odborných seminářů, na kterých byly vysvětlovány aspekty nové právní úpravy a konkrétní postupy k zajištění a splnění podmínek stanovených zákonem.

Zákon nebyl zákonem o cestovním ruchu, jak býval někdy chybně nazýván, protože neupravuje problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale pouze jeho určitou část.

Základním cílem zákona bylo [9] vyřešit potřebu ochrany zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku v souladu s požadavky Směrnice Evropské unie.

Zákonná úprava byla zaměřena především na ochranu spotřebitele – zákazníka cestovní kanceláře v souvislosti s prodejem a realizací zájezdů.

Počáteční období působení zákona bylo poznamenáno pozdním vznikem pojistných produktů, protože se pojišťovny začaly zajímat o tento druh pojištění až v létě roku 2000. [9] Povolení od Ministerstva financí ČR pro poskytování tohoto pojistného produktu cestovním kancelářím získalo tehdy 11 pojišťoven. Samostatně fungovaly pojišťovna Zurich a cestovní pojišťovna Adria Way družstvo, která však po krátké době zanikla. Ostatních devět pojišťoven (Generali pojišťovna, Allianz pojišťovna a.s., Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Česká pojišťovna a.s., Kooperativa pojišťovna a.s., Pojišťovna České spořitelny a.s., UNIQA pojišťovna a.s, IPB pojišťovna, Komerční pojišťovna) vytvořily v lednu 2001 sdružení Pool. Jednalo se o volné sdružení pojistitelů na základě výjimky, kterou udělil Úřad pro hospodářskou soutěž po dobu dvou let. Pool pojistitelů zahájil svoji činnost 16.1.2001, své první pojistné smlouvy uzavřel v únoru 2001.

Pozdní nabídka pojistného produktu způsobila, [9] že většina žádostí o udělení koncese byla podávána cestovním kancelářím na poslední chvíli a živnostenské úřady nebyly schopny tyto žádosti včas vyřídit. Ministerstvo pro místní rozvoj však přijalo mimořádná opatření, která umožnila situaci zvládnout, v polovině roku 2001 byly zhruba 2/3 trhu pojištěny.

Ve skutečnosti však zákon č. 159/1999 Sb. ochraňoval práva klientů jen do konce r. 2001. [9] Smlouva mezi cestovní kanceláří a pojišťovnou byla sice uzavírána na dobu neurčitou, ale mohla být oběmi stranami kdykoliv vypovězena, o této skutečnosti nemohla pojišťovna ze zákona informovat nikoho jiného než ministerstvo pro místní rozvoj. Ministerstvo nebylo oprávněno poskytovat informace o cestovních kancelářích, kterým pojištění zaniklo, ale mohlo podat návrh živnostenskému úřadu k posouzení provozování živnosti či ke zrušení živnostenského oprávnění. Když toto pojištění zaniklo a cestovní kancelář dále pojištěna nebyla, i když to bylo v rozporu se zákonem, neměli provizní prodejci ani klienti cestovní kanceláře možnost se tuto skutečnost včas dozvědět. Z podnětu AČCKA (Asociace českých cestovních kancelářích a agentur) začalo uveřejňovat sdružení pojistitelů Pool na svých webových stránkách seznam pojištěných cestovních kancelářích, které s tímto zveřejněním písemně souhlasily. Zákon jinak nepřikazoval pojišťovnám tyto informace veřejně poskytovat.

Koncem roku 2003 však sdružení Pool ukončilo svou tříletou činnost. Došlo k vypovězení všech pojistných smluv a cestovní kanceláře byly povinny sjednat si toto pojištění u pojistných ústavů, které tento produkt začaly nabízet. Protože však šlo podle slov zástupců některých zajišťoven o produkt vysoce rizikový, začlo jej od lednu 2004 poskytovat pouze pět pojišťoven, které si své klienty z řad cestovních kancelářích pečlivě vybíraly. Od 1.1.2004

mohly cestovní kanceláře uzavírat pojistné smlouvy pro případ úpadku cestovní kanceláře s následujícími pojišťovnami: Generali Pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna, a.s., Uniqa pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s.. Řada cestovních kanceláří byla proto nucena změnit předmět své činnosti na provozování cestovní agentury jako volné živnosti, což nebylo podmíněno žádným pojištěním nebo dokonce musely ukončit svou činnost. Tím došlo k nárůstu cestovních agentur na úkor cestovních kanceláří.

4.1.1 Současná situace povinného smluvního pojištění v oblasti cestovního ruchu

Dnes je situace podstatně jiná a pro cestovní kanceláře mnohem příjemnější. Na trhu sice nadále zůstává pět konkurenčních pojišťoven, které mají oprávnění uzavírat povinné smluvní pojištění s cestovními kanceláři. Ale podmínky pro cestovní kanceláře se postupně zlepšují, protože uplynulé roky přinesly s sebou množství dat a zkušeností, které pojišťovny analyzují a na jejich základě přistupují k dalším inovacím produktu. Pojišťovny mají k dispozici dostatečně vypovídající časovou řadu všech podstatných údajů o hospodaření cestovních kanceláří, což jim umožňuje mnohem lépe oceňovat rizika. Důvody k lepším podmínkám pro cestovní kanceláře jsou dva. [12] Za prvé je to tím, že pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře se nyní ukazuje jako méně rizikové, než se původně předpokládalo. Za dva roky bylo zaznamenáno pouze 7 úpadků malých cestovních kanceláří. Za druhé se také trh cestovních kanceláří přirozeně pročistil, počet cestovních kanceláří se zredukoval z více než tisíce na 800. Oba tyto faktory nepochybně ovlivnily vstupní podmínky pro jednání cestovních kanceláří s jednotlivými pojistiteli.

4.2 Zákon č. 159/1999 Sb.

Na předloze zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně občanského zákoníku a živnostenského zákona se začalo pracovat již v roce 1995. Jeho příprava byla poznamenána širokou diskusí s odbornou veřejností, byly zvažovány různé přístupy a alternativy, a to zejména v oblasti jištění zákazníků cestovních kanceláří. V prosinci 1998 vláda návrh zákona schválila a postoupila k projednání Parlamentu České republiky. Poslanecká sněmovna přijala návrh zákona dne 2. června 1999 a Senát pak dne 30. června 1999.

Zákonná úprava je zaměřena především na ochranu 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. 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 [5] 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).

Základní princip zákonné úpravy spočívá v tom [4], že dosavadní volná živnost, kterou mohl provozovat kdokoli 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 cestovních kanceláří. Uzavřít toto pojištění je jednou z povinností cestovní kanceláře v souvislosti s prodejem zájezdu; cestovní agentury tuto povinnost nemají. Další velmi podstatnou věcí, kterou se zákon zabývá, je cestovní smlouva.[4] 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.

Zákon je jedním z prvních právních předpisů, který důsledně formuluje příslušnou směrnici Evropské unie do právního řádu České republiky.

4.2.1 Pool pojistitelů

Důvodem, který vedl pojišťovny k vytvoření Poolu pojistitelů, byla povinnost pojišťoven sjednat zahraniční zajištění. Sdružení Pool bylo volné sdružení pojistitelů jejichž cílem byla spolupráce v oblasti pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Toto sdružení pojistitelů vzniklo na základě udělení výjimky Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže. Úřad tuto výjimku povolil a 12. ledna. 2001 nabylo rozhodnutí právní moci.. Pool pojistitelů zahájil svou činnost 16. ledna 2001, jeho členové uzavřely smlouvu o spolupráci pojistitelů při pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláří. První pojistné smlouvy s cestovními kanceláři byly uzavřeny již v únoru roku 2001.

V Poolu pro pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře bylo sdruženo 9 pojišťoven, které získaly povolení od Ministerstva financí. Byly to: Generali pojišťovna, a.s., Allianz pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna, Česko – rakouská pojišťovna, a.s. (později pojišťovna Uniqa), ČS – Živnostenská pojišťovna, a.s., IPB Pojišťovna, a.s.(později ČSOB pojišťovna a.s.), Kooperativa pojišťovna a.s., Komerční pojišťovna,a.s.

Sdružení pojistitelé se podíleli na sjednaném pojištění a zároveň zabezpečovali zajištění přijatého rizika. Vedoucím pojistitelem Poolu byla ustavena Generali Pojišťovna,a.s., zastupovala členy Poolu ve všech záležitostech pojištění a zajištění a dále stanovovala postup oceňování rizik cestovních kanceláří a výši pojistného. Generali Pojišťovna, a.s. zastupovala členy ve všech záležitostech vyžadujících právní subjektivitu, Pool pojistitelů bylo totiž sdružením bez právní subjektivity. Kanceláři Poolu byla jmenována Evropská Cestovní

Pojišťovna, která byla pověřena správou tohoto pojištění a v případě pojistné události rovněž zajištěním likvidace a asistence pojištěným. Evropská Cestovní pojišťovna však nebyla přímým členem Poolu.

Výhody Poolu pojistitelů spatřovaly pojišťovny zejména v rozložení, a tudíž minimalizaci rizika, v získání kvalitního zajištění v zahraničí a také ve snížení správních nákladů. Vytvoření Poolu nevedlo k monopolizaci trhu v oblasti předmětného pojištění. Pojištění insolvence bylo totiž nabízeno i jinými pojišťovnami na trhu. Určitá standardizace vyhodnocování rizik naopak přispívala k rovnosti podmínek pojištění pro srovnatelné cestovní kanceláře a zamezovala tak nežádoucí konkurenci v cestovním ruchu založené na skutečnostech, které s vlastní kvalitou podnikání v daném oboru nesouvisí. Sdružení pojistitelů navíc přinášelo klientům postiženým úpadkem cestovní kanceláře centralizaci ohlašování pojistných událostí a jednotné podmínky při odškodnění. Tímto způsobem přispívala sdružení ke snížení nákladů pojistitelů na dané pojištění a umožňovala cestovním kancelářím splnit zákonem vyžadovanou povinnost za cenu, která rozhodně neohrožovala jejich podnikání.

Pool pojistitelů [23] v prvním roce svého působení uzavřel 970 pojistných smluv z celkového počtu 1240 obdržených žádostí od cestovních kanceláří. Nejvyšší počet žádostí (41 %) představovaly cestovní kanceláře, které měly roční tržby za prodej zájezdů do 350.000,- Kč, dále s 33 % byly žádosti od cestovních kanceláří které dosahovaly roční tržby do 2.300.000,- Kč. Zbytek tvořily cestovní kanceláře, které vykazovaly roční obrat za prodej zájezdů větší než 7.000.000,- Kč. V roce 2002 bylo u Poolu pojistitelů pojištěno zhruba 1000 cestovních kanceláří, v roce 2003 to pak bylo o něco méně (945 cestovních kanceláří).

V květnu 2002 požádal Pool Úřad pro ochranu hospodářské soutěže o prodloužení doby trvání výjimky, která byla na dva roky. Pool chtěl výjimku prodloužit do doby vstupu České republiky do Evropské unie. O toto prodloužení požádalo však jen 8 z devíti členů Poolu. Vlastník Komerční pojišťovny, a.s. se rozhodl, že pojišťovna s aktivitami v oblasti pojištění úpadku cestovních kanceláří skončí ke konci roku 2002. Úřad Poolu pojistitelů nakonec tuto výjimku prodloužil jen do 31.12. 2003, pak muselo sdružení pojistitelů ukončit svou činnost.

4.3 Úpadek cestovní kanceláře z pohledu zákazníka

Krach cestovní kanceláře nebo náhlá změna plánů mohou z dovolené udělat noční můru, na kterou budou klienti cestovní kanceláře neradi vzpomínat. Aby se tak nestalo, je třeba se na problémy včas připravit a před realizací zájezdu se o dané cestovní kanceláři vždy dobře informovat. Jedině tak se dá předejít následným problémům, které mohou zkazit nejen celou dovolenou, ale důsledky si klienti mohou nést i několik měsíců či let.

Cestovní kanceláře, které prodávají svým klientům zájezdy, musí být na rozdíl od cestovních agentur ze zákona pojištěny. Pokud si klient koupí zájezd u agentury, která koupí zájezdu pouze zprostředkovává, měl by si kupující dát pozor na to, aby cestovní smlouva byla uzavřena jménem cestovní kanceláře, která zájezd pořádá. V případě reklamace musí klienti vždy kontaktovat cestovní kancelář, která zájezd prodává nikoliv agenturu, která prodej zájezdu pouze zprostředkovává. Pokud si zákazník není jistý, zda je cestovní kancelář, se kterou míří na dovolenou, pojištěna, měl by ji požádat o kopii pojišťovacího certifikátu nebo si to sám zjistit na webových stránkách, např. na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj.

Cestovní kanceláři, která nemá uzavřené pojištění proti úpadku, musí živnostenský úřad odebrat koncesi. Zákazníci, kteří si zakoupili zájezd od kanceláře, která nemá toto pojištění proti úpadku s pojišťovnou sjednané, mohou požadovat o vrácení peněz. Klienti mohou v takovém případě stornovat zájezd bez poplatků.

4.3.1 Cestovní smlouva

Cestovní smlouva, kterou klient sepisuje s cestovní kanceláří, musí mít písemnou formu. Zákazník pak musí dostat jedno vyhotovení smlouvy spolu s dokladem o pojištění. V pojišťovacím certifikátu jsou uvedeny podrobné instrukce, jak má turista postupovat, pokud se cestovní kancelář dostane do ekonomických problémů.

Pojištění proti úpadku cestovních kanceláří se nevztahuje na situace, kdy si lidé u kanceláře koupí například pouze letenku nebo ubytování. Ze zákona se pojištění vztahuje pouze na zájezd. Podle zákona se zájezdem rozumí [5] předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

- doprava

- ubytování

- jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

4.3.2 Ukončení činnosti cestovní kanceláře

Pokud cestovní kancelář zkrachuje na počátku dovolené klienta, bude do České republiky zpět repatriován. V takovém případě má nárok na úhradu již zaplacených, ale neposkytnutých služeb. Lidé by se měli po návratu domů písemně obrátit na pojišťovnu, která je uvedena na pojišťovacím certifikátu.

V případě, že lidé na zakoupený zájezd vůbec neodjedou, měli by to nejpozději do šesti měsíců od plánovaného data odjezdu písemně oznámit podáním žádosti o náhradu pojistné

škody smluvní pojišťovně. V obou případech musí mít klienti cestovní kanceláře k dispozici cestovní smlouvu, je pro ně klíčovým dokumentem při jednání s pojišťovnou.

4.3.3 Žádost o pojistné plnění

Podle pojistných podmínek musí písemný nárok na plnění podat zákazníci nejpozději do šesti měsíců od vzniku škodné události. Žádost o pojistném plnění obsahuje:

- 1) Jméno a příjmení pojištěného (včetně rodinných příslušníků či jiných spolucestujících uvedených v cestovní smlouvě)
- 2) adresy pojištěných,
- 3) kontaktní telefon žadatele, email,
- 4) bankovní spojení.

K písemné žádosti je rovněž nezbytné předložit následující doklady (originály nebo ověřenou kopii):

- Platnou cestovní smlouvu uzavřenou s cestovní kanceláří (nebo závaznou přihlášku na zájezd) s uvedením druhu zájezdu, místa, termínu a celkové ceny zájezdu.
- Doklad o uhrazení zálohy či plné ceny zájezdu (příjmový doklad cestovní kanceláře, ústřížek složenky či jiný doklad o úhradě).

4.3.4 Pojistné plnění a jeho výše

Pojistné plnění od pojišťovny mohou čekat zákazníci cestovní kanceláře za půl roku od nahlášení pojistné události. Pojišťovna vyplatí buď zaplacenou zálohu nebo cenu neuskutečněného zájezdu, případně rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Výše pojistného plnění závisí na počtu podaných oznámení o pojistné události a výši pojistné částky. Budou-li nároky poškozených vyšší než částka, na kterou byla cestovní kancelář pojištěna, obdrží od pojišťovny snížené pojistné plnění (80 % ceny zájezdu).

4.3.5 Přehled cestovních kanceláří, které ohlásily úpadek po zavedení povinného smluvního pojištění v roce 2001

Zavedení povinného smluvního pojištění pořadatelů zájezdů proti následkům platební neschopnosti cestovních kanceláří od roku 2001 výrazně zmírnilo pro klienty nepříznivé následky úpadků cestovních kanceláří. Cestovní kanceláře se však dostávají do existenčních problémů i nadále, i když již v menší míře než před zavedením Zákona 159/1999 Sb..

Rok 2001

Krátce po zavedení zákona č.1999/159 Sb., který přikazoval cestovním kancelářím být pojištěné proti úpadku, nastaly finanční potíže hned u první cestovní kanceláře. 11. června 2001 se dostala do platební neschopnosti Liberecká cestovní kancelář TOM-tourist. Do

finančních potížích se dostala kvůli velkým investicím do vlastních ubytovacích kapacit v Chorvatsku a nízké obsazenosti svých zájezdů. CK TOM-tourist byla pojištěna proti následkům úpadku prostřednictvím Poolu pojistitelů. V únoru 2002 na ni soud prohlásil konkurz, a to na žádost majitelů firmy.

Další úpadek cestovní kanceláře přišel záhy po té, 9. července 2001 uzavřeli majitelé brněnskou cestovní kancelář Swětoběžník. Podle dostupných informací vedl cestovní kancelář k úpadku nízký počet klientů a tím i malé tržby.

Prezidium Asociace českých cestovních kanceláří a agentur vyloučilo 24. července 2001 ze svých řad další cestovní kancelář Ikatour, která v posledním měsíci své existence neuskutečnila řadu zaplacených zájezdů. Majitel koncem srpna 2001 pak vyhlásil na svou firmu úpadek.

Poslední cestovní kancelář, která v roce 2001 ukončila svou činnost, byla cestovní kancelář Planet Tours. 26. listopadu 2001 představenstvo této cestovní kanceláře podalo soudu návrh na vyhlášení konkurzu na společnost. Důvodem byla neschopnost majoritního vlastníka, a.s. Beseda Holding, finančně pomoci cestovní kanceláři při recesi v cestovním ruchu. Společnost Beseda Holding byla již od ledna 2001 sama v konkurzu.

Rok 2002

4. července 2002 přerušila svou činnost cestovní kancelář Hellas Dafnis Tour, která se specializovala hlavně na Řecko. Společnost se dostala do potíží kvůli špatným vztahům s bývalým vlastníkem. Zájezdy byly naštěstí pojištěné a zákazníci později dostali své peníze zpět.

Druhou cestovní kancelář, která přestala provozovat svoji činnost byla cestovní kancelář Alave. 8. srpna 2002 se uzavřely pobočky této cestovní kanceláře a i její dceřiné společnosti Ču Tour. Cestovní kancelář Alave byla pojištěn proti úpadku u Poolu pojistitelů.

Rok 2003

Kvůli platební neschopnosti ukončila svou činnost 20. června 2003 Jablonecká cestovní kancelář Czech Tout Europe (CTE).

1. července 2003 skončila v konkurzu Českokrumlovská cestovní kancelář Adria Travel, specializoval se na zájezdy do Chorvatska. Cestovní kancelář nestačila svým majetkem pokrýt závazky vůči věřitelům.

Ke krachu další cestovní kanceláře došlo 9. července 2003, svou cestovní kancelář v Chebu uzavřela malá cestovní kancelář Antour a ukončila tak svou činnost. Také klienti této cestovní kanceláře se mohli obrátit na pojišťovnu, která jim uhradila ztrátu.

Poslední úpadek cestovní kanceláře v tomto roku byl 11. července 2003, kdy došlo k uzavření poboček České cestovní kanceláře Havelka.

Rok 2004

Rok 2004 byl rokem s největším počtem cestovních kanceláří, které se dostaly do existenčních problémů, tři z pojištěných cestovních kanceláří měly uzavřenou pojistnou smlouvu u České podnikatelské pojišťovny. Pojišťovna se ve všech případech postarala o klienty zkrachovalých cestovních kanceláří.

Ještě než začala letní sezóna 9. března 2004 zkrachovala cestovní kancelář Harmonie medical z Háje ve Slezsku na Opavsku, která v červenci 2003 nechala v Chorvatsku bez zaplaceného ubytování a zpáteční dopravy 300 klientů. Do konkurzu ji poslal Krajský soud v Ostravě na základě osmi podaných návrhů na konkurz.

29. června 2004 vyhlásila úpadek cestovní kancelář Tsakis. V Řecku v té době zanechala 63 klientů. Cestovní kancelář byla pojištěna u České podnikatelské pojišťovny.

Další úpadek ohlásila 30. srpna 2004 liberecká cestovní kancelář Travel Market. Tato cestovní kancelář byla rovněž pojištěna u České podnikatelské pojišťovny, která zajistila návrat klientů této cestovní kanceláře ze zahraničí do České republiky.

3. září 2004 vyhlásila úpadek známá cestovní kancelář Globtour. Cestovní kancelář měla uzavřenou pojistnou smlouvu u České podnikatelské pojišťovny. Pojišťovna zahájila kroky k zajištění návratu klientů zpět do České republiky. Cestovní kancelář Globtour měla finanční potíže kvůli nesplaceným dluhům již dříve, své závazky ale tehdy ještě uhradila.

Rok 2005

8. července 2005 ukončila svou činnost pražská cestovní kancelář Connexion Voyages . Cestovní kancelář se specializovala na zájezdy do Francie, Řecka a na Kypr. Pojištění měla cestovní kancelář Connexion Voyages uzavřené s Českou pojišťovnou. Pojišťovna odškodnila zhruba 100 jejích klientů.

Další úpadek vyhlásila 19. srpen 2005 menší pražská cestovní kancelář Travel Studio International, která organizovala zájezdy pouze do Turecka. V Turecku nechala 12 lidí. Jejich návrat zajistila pojišťovna Generali, u níž byla cestovní kancelář pojištěna proti úpadku. Finanční problémy způsobil firmě malý zájem o její zájezdy na začátku sezony.

Zatím poslední cestovní kancelář, která zkrachovala byla cestovní kancelář Caravella Tours. 13. září 2005 se bez zájezdu ocitlo 400 jejích klientů. Kancelář se specializovala na Tunisko a Egypt. Na poslední chvíli se snažila stornovat co nejvíce zájezdů a klientům zrušení oznámit, aby se vyhnuli zbytečné cestě na letiště.

4.4 Základní charakteristika povinného smluvního pojištění v oblast cestovního ruchu

Jedná se o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Tento typ záruky vychází ze zákona č. 159/1999 Sb.. Podle tohoto zákona má každá cestovní kancelář povinnost pojistit se pro případ svého úpadku. Toto pojištění chrání klienty cestovní kanceláře, v případě, že cestovní kancelář nebude schopna zajisti klienty objednané služby z důvodu svého úpadku. Povinnost uzavřít toto pojištění je podmínkou pro vydání koncese cestovní kanceláře. Cestovní kancelář má tedy povinnost uzavřít povinné smluvní pojištění a také hradit pojistné.

4.4.1 Všeobecné pojistné podmínky

Na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře se vztahuje jednak ustanovení Zákona a také ustanovení Občanského zákoníku. Některá ustanovení obu těchto norem blíže konkretizují všeobecné pojistné podmínky.

Pojištění lze sjednat jen s pojišťovnou, které bylo uděleno povolení k podnikání podle zvláštního právního předpisu a schváleny všeobecné pojistné podmínky. K schválení všeobecných pojistných podmínek je třeba předchozího kladného vyjádření ministerstva. Všeobecné podmínky stanoví jakou částkou se cestovní kancelář podílí na pojistné události, způsob její úhrady pojišťovně a její zúčtování vůči cestovní kanceláři. Dále stanoví bližší podmínky jejího použití a případy, kdy je pojišťovna povinna nepoužitou částku cestovní kanceláři vrátit. 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.

Zákon 159/1999 Sb. obsahuje všeobecné pojistné podmínky a současně vymezuje úlohu rezortního ministerstva při jejich schvalování. Ministerstvo pro místní rozvoj tudíž může na základě ustanovení v rámci přípravy pojistných podmínek ovlivnit jejich obsah z hlediska zájmu cestovního ruchu.

Pojištění se vztahuje na situace, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku [5]:

- neposkytne zákazníkovi dopravu zahrnutou v ceně zájezdu z místa pobytu v zahraničí do České republiky
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen zčásti

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. Pro oznámení pojistné události se nevyžaduje písemná forma.

4.4.2 Pojistná smlouva

Smlouvu o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku uzavírá pojišťovna s cestovní kanceláří až po náležitém ověření údajů o cestovní kanceláři. Pojišťovna před uzavřením smlouvy vyžaduje od cestovní kanceláře náležitosti, které svým obsahem dostatečně obeznámí pojišťovnu o struktuře cestovní kanceláře. Pojišťovna si ověřuje nejen ekonomické podmínky cestovní kanceláře, ale také její úroveň rizikovosti. Součástí dokumentace cestovní kanceláře je i audit. V dotazníku, který pojišťovna vyžaduje od cestovní kanceláře, tj. od žadatele o povinné smluvní pojištění musí cestovní kancelář uvést tyto okruhy údajů:

Základní údaje:

- obchodní jméno
- jméno a přímení fyzické osoby (podnikatele)
- sídlo (bydliště- popř. místo podnikání u FO)
- kontaktní adresa (včetně telefonu, faxu, e-mailu)
- IČ, DIČ
- všechna bankovní spojení (číslo účtu, název a sídlo banky, datum založení účtu)
- doba podnikání (> 3 roky, 1 – 3 roky, < 1 rok)
- společníci, akcionáři nad% podílu na základním kapitálu - počet celkem (jméno a příjmení, adresa, výše vkladu, počet a jmenovitá hodnota akcií)
- změny vlastníků s více než..... % podílem na základním kapitálu, které proběhly v posledním roce
- statutární zástupce, příp. podnikatele - fyzické osoby, na které byl prohlášen konkurz nebo kteří působili či působí ve statut. orgánu jiné společnosti, na niž byl prohlášen konkurz
- zda pracovala některá z osob majících vliv na chod cestovní kanceláře (tj. kromě řadových zaměstnanců) v jiné cestovní kancelář nebo cestovní agentuře (název společnosti a období, kdy ve společnosti působili)
- statutární orgán (zástupce)
- počet vlastních prodejních míst (počet provizních prodejců)

Údaje o činnosti

- očekávaný počet zákazníků (Evropa, svět, ČR)
- průměrná cena zájezdu (Evropa, svět, ČR)
- nejvyšší cena zájezdu (Evropa, svět, ČR)
- u outgoingu uvedení období s největším výjezdem dle jednotlivých destinací a maximální počet osob, který by mohl při 100% vytížení kontrahované ubytovací kapacity vycestovat do

jednotlivých destinací ve stanoveném období. Obdobím se rozumí jakýchkoli 14 dnů po sobě jdoucích (v pojišťovaném období).

- obchodní jména a sídla veškerých dopravních společností, s nimiž při organizaci zájezdů spolupracuje cestovní kancelář (název a sídlo společnosti, IČO, druh dopravy)
- (obchodní jména a sídla veškerých ubytovatelů, s nimiž při organizaci zájezdů bude cestovní kancelář spolupracovat v daném roce)
- zaměření cestovní kanceláře (podíl na činnosti v %) – např. letní pobytová, poznávací, kongresová, zimní turistika, exotika poznávací nebo pobytová)

Ekonomické údaje

- podíl tržeb ze služeb cestovního ruchu na celkových tržbách* v posledním roce:
- struktura tržeb a nákladů (v tis. Kč) za minulé roky a plánované budoucí
- tržby celkem (z toho tržby za činnost cestovní kanceláře a tržby za prodej vlastních zájezdů)
- provozní náklady
- hospodářský výsledek
- vývoj tržeb za prodej vlastních zájezdů za posledních 12 měsíců (tis. Kč)
- relace přijatých záloh a akontací placených dodavatelům (tis. Kč)
- cizí zdroje financování
- současné půjčky a úvěry (věřitel, celková částka v Kč, frekvence splátek, datum splacení, splaceno k dnešnímu dni)
- celková výše závazků po lhůtě splatnosti (krátkodobé a dlouhodobé závazky)
- výši ukazatelů uvedených v rozvaze účetní jednotky (Kč) : (finanční ukazatel, aktiva netto celkem, vlastní kapitál, finanční majetek netto, krátkodobé pohledávky netto, krátkodobé závazky)

Nezbytné přílohy

Přílohy jsou nezbytnou součástí dotazníku uvedené na poslední straně dotazníku, cestovní kancelář proto musí přikládat pro pojišťovnu ještě následující dokumenty. Ve většině případů postačí pojišťovně fotokopie těchto dokumentů:

- Výpis z obchodního rejstříku ne starší 3 měsíců, případně kopie návrhů na ještě neprovedené změny v OR.
- Účetní závěrku v rozsahu, ve kterém má být sestavena dle platných účetních předpisů (rozvaha, výkaz zisků a ztrát a příloha k účetní závěrce), za poslední 3 roky a za všechny provozované činnosti dle způsobu vedení účetnictví.
- Výroční zpráva za poslední rok v případě, že je povinně sestavována podle zákona o účetnictví.

- Zprávu auditora za poslední tři roky (společnosti, které byly auditovány)
- Všeobecné podmínky účasti na zájezdech, vzor přihlášky na zájezd, resp. cestovní smlou
- Výtisk aktuálního katalogu a ceník zájezdů.
- Platnou koncesní listinu, případně žádost o koncesi.

Samozřejmě vždy záleží na aktuálních požadavcích každé pojišťovny, proto se rozsah požadovaných příloh od cestovních kanceláří u každé z pojišťoven může lišit. Některé pojišťovny navíc požadují např.:

- U fyzické osoby daňové přiznání, včetně jeho příloh za minulý a současný rok.
- Jmenný seznam delegátů v jednotlivých destinacích pro nadcházející pojistný rok, s uvedením adresy a telefonního čísla.

Na základě zodpovězených otázek v dotazníku a v souladu s předloženým auditem pojišťovna rozhodne, zda pojistí cestovní kancelář proti úpadku, nebo ne. V případě pozitivního rozhodnutí, pojišťovna navrhne cestovní kanceláři podmínky pojištění.

Podmínky pojištění jsou takové:

- pojistná suma, tj. maximální výše plnění v případě pojistné události
- spoluúčast cestovní kanceláře v %
- výše pojistného plnění v maximální hodnotě nebo v procentuálním vyjádření na celkový obrat

Konkrétní pojistné podmínky předloží pojišťovna v pojistné smlouvě. Po odsouhlasení cestovní kanceláře navrhovaných pojistných podmínek dochází k podpisu obou smluvních stran. Pojišťovna vydá tzv. pojistný certifikát, kterým dokumentuje a prokazuje, že mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří došlo k uzavření povinného smluvního pojištění.

V certifikátu jsou uvedeny tyto náležitosti:

- rozsah pojištění
- časové určení pojištění
- číslo pojistné smlouvy

4.4.3 Pojistné plnění

Pojistné plnění je dvojího druhu a to peněžité nebo naturální (tj. repatriace včetně nezbytného ubytování a stravování). Zákazník má právo na pojistné plnění přímo vůči pojišťovně.

Pokud jde o rozsah pojištění, je třeba zdůraznit, že ne všechny nároky zákazníků vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy jsou tímto pojištěním pokryty. Pojištěním jsou pokryty pouze nároky v případě [5], že cestovní kancelář v důsledku svého úpadku buď neposkytne zájezd vůbec (vrácení všech plateb s neuskutečněným zájezdem spojených) nebo pouze částečně (vrácení plateb za služby, které byly poskytnuty) nebo nezajistí repatriaci (zajištění repatriace

včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování). Ani v jednom případě však nejsou pojištěním kryty případné další škody, které mohly zákazníkovi vzniknout a rovněž nejsou kryty ani nároky na refundaci a repatriaci, pokud nejsou důsledkem úpadku cestovní kanceláře s výjimkou případu repatriace, kdy se následným šetřením pojišťovny neprokáže, že došlo k pojistné události, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně, co za ni pojišťovna plnila. Pokud dojde k plnění podle tohoto ustanovení, je repatriace pro zákazníky zajištěna i v těchto případech, kdy teprve následným šetřením vyjde najevo, že nedošlo k pojistné události, tj. že nešlo o nutnou repatriaci v důsledku úpadku cestovní kanceláře, ale že důvodem repatriace bylo pouze neplnění jiných povinností ze strany cestovní kanceláře. V těchto případech pak pojišťovna požaduje úhradu vynaložených nákladů na cestovní kanceláři, nikoliv vrácení od zákazníků. Zákazníci již nejsou oprávněny požadovat na cestovní kanceláři ty své nároky, jež byly uspokojeny v rámci pojištění.

Pojišťovna je povinna s ohledem na ochranu zákazníka zajistit repatriaci i v případě [5], že se jí do 12 hodin po oznámení škodné události nepodaří průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že se opravdu jedná o pojistnou událost, tj. že cestovní kancelář neplní své povinnosti v důsledku svého úpadku. Pokud se dodatečně zjistí, že se o pojistnou událost nejednalo (nešlo o důsledek úpadku), je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně vynaložené náklady. Je tedy v zájmu cestovních kanceláří mít neustále zajištěn jak kontakt se svými zákazníky, tak s pojišťovnou a v případě jakýkoliv problémů o nich a o jejich řešení zákazník okamžitě informovat. Třebaže se na první pohled může zdát doba 12 hodin příliš krátká, nelze připustit, aby zákazníci i pojišťovny byly ponechány v nejistotě o podstatě problémů a jejich řešení. Pokud cestovní kancelář řádně plní své povinnosti a stará se o své zákazníky, nemůže jí toto ustanovení způsobit potíže. Na druhé straně není v zájmu pojišťoven plnit, aniž by nepodnikly všechny kroky k ověření zda jde či nejde o pojistnou událost, neboť následné vymáhání vynaložených nákladů v případě, že se o pojistnou událost nejednalo, je velmi složité a zdouhavé a tím pro pojišťovny nevýhodné.

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.

4.4.4 Pojistná částka a spoluúčast

Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění 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.

Výše částky, kterou se cestovní kancelář podílí na plnění z pojistné události, nesmí být nižší než 2 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Pokud jde o spoluúčast cestovních kanceláří [5], je třeba zdůraznit, že nejen výše spoluúčasti má vliv na výši pojistného, ale i skutečnost, že tato částka bude úročena ve prospěch cestovní kanceláře a pokud nedojde k pojistné události bude podnikateli i vrácena. Spoluúčast tedy negativně neovlivňuje hospodářský výsledek podnikatele. Podrobnější úprava je obsažena v všeobecných pojistných podmínkách k jejichž schválení je třeba kladného vyjádření Ministerstva pro místní rozvoj.

4.4.5 Pojistné

Třebaže se o výši pojistného hodně hovoří, je prakticky nemožné říci jeho výši. Ta se totiž odvíjí od rizikovosti podnikání a finančního zázemí konkrétní cestovní kanceláře. Výše pojistného je kromě míry rizika rovněž závislá na pojistné částce a na výši a spoluúčasti cestovní kanceláře při pojistné události (např. čím bude spoluúčast vyšší, tím nižší bude pojistné). Obecně lze říci, že pojistné se pohybuje v rozmezí od 1,0 % do 3,0 % z plánovaného ročního objemu tržeb cestovní kanceláře za pojištěné.

4.4.6 Zánik pojištění a odstoupení od smlouvy

Pojištění může zaniknout:

- Uplynutím doby, na kterou bylo toto pojištění sjednáno.
- Po dohodě smluvních stran.
- Zánikem živnostenského oprávnění k provozování cestovní kanceláře.
- Výpovědí a to [10]:
 - a) písemnou výpovědí ke konci pojistného období, kdy výpověď musí být dána alespoň 6 týdnů před jeho uplynutím,
 - b) písemnou výpovědí do 2 měsíců po uzavření pojistné smlouvy s 8 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - c) písemnou výpovědí doručenou nejpozději do 3 měsíců po pojistné události, s 6 týdenní výpovědní lhůtou od doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - c) písemnou výpovědí pojišťovny z důvodu výrazného zhoršení finanční situace cestovní kanceláře, s 6 týdenní výpovědní lhůtou od doručení výpovědi cestovní kanceláři.

Pojišťovna je oprávněna odstoupit od pojistné smlouvy v případě, pokud CK poskytuje nepravdivé nebo neúplné údaje při sjednání pojištění. Pojištění také zaniká v případě nezaplacení pojistného za prvé pojistné období do 3 měsíců od jeho splatnosti a pojistného za další pojistné období do 6 měsíců od jeho splatnosti. To platí i tehdy, byla-li zaplacená jen část pojistného.

Při zániku pojištění má pojišťovna právo na pojistné za dobu zániku pojištění. Zanikne-li pojištění před uplynutím doby, za kterou bylo zaplacené běžné pojistné, je pojišťovna povinna zbývající část pojistného cestovní kanceláři vrátit.

5. ANALÝZA POVINNÉHO SMLUVNÍHO POJIŠTĚNÍ V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU

Pojištění cestovních kanceláří proti úpadku je individuální záležitostí pro každou cestovní kancelář a obecné informace se nedají naleznout na internetových stránkách, neexistují ani žádné propagační letáky ze strany pojišťoven. Všeobecně záleží na každé konkrétní cestovní kanceláři a nabídce, kterou ji dle zákona 159/1999 Sb. pojišťovna vyhotoví. Zákon pojišťovně definuje základní podmínky pojištění, tj. např. pojistnou částku, resp. limit pojistného plnění, minimální výši spoluúčasti atd..

5.1 Pojišťovny oprávněné uzavírat povinné smluvní v cestovním ruchu

V České republice působí od 1.1. 2004, po rozpadu Poolu pojistitelů, pět pojišťoven, které mají oprávnění od ministerstva pro místní rozvoj uzavírat pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Jsou to následující pojišťovny: Generali Pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna, a.s., Uniqa pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s.. Navíc naše cestovní kanceláře pojišťuje od roku 2005 i slovenská pojišťovna Union, a.s.

5.1.1 Generali Pojišťovna, a.s.

Pojišťovna patří k nejvýznamnějším finančním skupinám ve světě. Jako akciová společnost působí Generali od ledna 1995, kdy došlo ke změně jejího právního statutu.

V případě pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláří Generali Pojišťovna navazuje na své zkušenosti vedoucího pojistitele Poolu, od 1.1.2004 nabízí toto pojištění samostatně. Při správě tohoto pojištění záruky spolupracujeme s Evropskou cestovní pojišťovnou a.s. (kancelář pojistitele).

Aby mohla pojišťovna zpracovat návrh pojistné smlouvy, potřebuje získat od cestovní kanceláře některé podstatné údaje o její činnosti. K tomu slouží dotazník, v němž je třeba uvést základní data o společnosti a vybrané ekonomické údaje. Součástí dotazníku jsou i další nezbytné přílohy uvedené na poslední straně dotazníku. Dotazník lze stáhnout na internetových stránkách www.general.cz. (příloha č.: 1). Po obdržení vyžadovaných dokumentů zpracuje pojišťovna nabídku s možností výběru výše pojistného, spoluúčasti a způsobu jejich úhrady. Následně je zpracován návrh pojistné smlouvy, jehož akceptací tedy podpisem ze strany cestovní kanceláře dojde k uzavření pojistné smlouvy. Po uhrazení pojistného je cestovní kanceláři vystavena pojistka a doklad o pojištění, který je cestovní kancelář povinna předat zákazníkům, s nimiž uzavřela cestovní smlouvu.

Pojišťovna Generali stanovuje pojistné na základě pojistné technických zásad a výpočtů, které vycházejí z vyhodnocení a zajištění rizika. Úroveň převzatého rizika zjistí pojišťovna z informací poskytnutých cestovní kanceláří, zejména z dotazníku (podle obratu, rozložení

zájezdů do destinací, způsobu dopravy, výše vybíraných záloh, průběhu cash flow atd.) a jeho příloh. Výše pojistného je kromě míry rizika rovněž závislá na pojistné částce a na výši a spoluúčasti cestovní kanceláře při pojistné události. Obecně lze říci, že pojistné se u pojišťovny Generali pohybuje v rozmezí od 1,0 % do 3,0 % z plánovaného ročního objemu tržeb cestovní kanceláře za pojištěné.

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 klientovi cestovní kancelář vrátila sama a se zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění v případě repatriace. Převýší-li součet nároků všech zákazníků, kteří pojišťovně oznámili písemně pojistnou událost do 6 měsíců, pojistnou částku uvedenou v pojistné smlouvě, sníží se plnění Generali pojišťovny každému v poměru sjednané pojistné částky k součtu nároků všech těchto zákazníků. Pojišťovna poskytne plnění v českých korunách, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. K přepočtu nákladů, které zákazníkovi vznikly v zahraniční měně, se použije směnný kurs deviz ČNB platný v den vzniku pojistné události.

Nabídka pojištění Pojišťovny Generali pro rok 2006 zahrnuje poskytnutí věrnostní slevy pro stálé klienty a u sezónních kancelářů požaduje spoluúčast pouze na čtyři měsíce hlavní sezony.

5.1.2 Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.

Pojišťovna působí na českém pojistném trhu od listopadu 1995, řadí se ke kapitálově silným pojišťovnám českého pojistného trhu. Společnost je řádným členem České asociace pojišťoven, České kanceláře pojistitelů a členem Hospodářské komory hlavního města Prahy, Francouzsko-české obchodní komory a dalších sdružení..

Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., byla na základě rozhodnutí vedení společnosti připravena po ukončení činnosti Poolu pojistitelů nabízet pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře samostatně. Pojišťovna provozuje povinné smluvní pojištění na základě licence, která jí byla udělena ministerstvem financí České republiky pod č.j. 321/78337/2000, dne 21. srpna 2000. Při uzavření povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře postupuje pojišťovna v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., dle všeobecných pojišťovacích podmínek na daný rok a interní metodiky. Nejprve je nutné, aby cestovní kancelář vyplnila dotazník, který nalezne na webových stránkách pojišťovny. Součástí dotazníku jsou i nezbytné dokumenty, které jsou v dotazníku vyjmenovány, včetně účetních výkazů (Příloha 1a - výkaz o majetku a závazcích, které nevedou účetnictví v podvojných záznamech, Příloha 1b – informace účetní závěrky, pro osoby vedoucí účetnictví). Vyplněné dokumenty pak cestovní kancelář zašle na adresu České podnikatelské pojišťovny. Do 14 dnů

obdrží cestovní kancelář od pojišťovny vyhotovenou nabídku. Pokud ji akceptuje následně zašle potvrzený tiskopis na adresu České podnikatelské pojišťovny nebo faxem. Do 10 dnů pak pojišťovna vystaví smlouvu, předá doklady, pojistku a certifikát na příslušný rok.

Za cílovou skupinu si Česká podnikatelská pojišťovna zvolila střední a malé cestovní kanceláře s určitou historií na trhu cestovního ruchu a s minimálním obratem tržeb za zájezdy nad 1 milion Kč. Základní podmínkou pro vstup do jednání o uzavření pojistné smlouvy, jak je již výše uvedeno, je vyplnění dotazníku a jeho odeslání na ústředí pojišťovny.

5.1.3 Česká pojišťovna, a.s.

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou tradicí, od r. 1991 je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu. Česká pojišťovna je zakládajícím a aktivním členem České asociace pojišťoven a České kanceláře pojistitelů.

Česká pojišťovna nabízí pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, který vychází ze zákona č. 159/1999 Sb. Po rozpadu Poolu pojistitelů v tomto pojištění pokračovala za podpory zajistitelů. Nebylo v její moci pojistit každého, cestovní kanceláře, se kterými uzavřela smlouvu, si vybírala. Kritériem byly jejich finanční výsledky a jejich historie. Maximální počet cestovních kanceláří, které Česká pojišťovna tehdy plánovala pojistit bylo kolem 150 až 200 kanceláří.

Dnes již pojišťuje všechny cestovní kanceláře, nedělá rozdíly. Z počátku první rok po rozpadu Poolu pojistitelů se orientovala na střední a velké cestovní kanceláře. Rozdíly dnes pojišťovna nedělá ani v historii cestovní kanceláře, pojišťuje cestovní kanceláře, které působí na trhu dlouhodobě tak i krátkodobě působící kanceláře. Kritéria se, ale každým rokem mírně upravují a přizpůsobují požadavkům cestovních kanceláří a trhu. Pro uzavření pojistné smlouvy pojišťovna vyžaduje od cestovních kanceláří zaslání vyplněného dotazníku včetně uvedených příloh, dotazník lze stáhnout na webových stránkách České pojišťovny.

Česká pojišťovna odmítne každoročně pojistit přibližně cca 20% žádostí z celkového počtu přijatých žádostí od cestovních kanceláří. Ve většině případů, kdy odmítne pojišťovna pojistit cestovní kancelář se jedná o nevyhovující finanční situaci dané cestovní kanceláře. Každým rokem však České pojišťovně narůstá počet uzavřených pojistných smluv s cestovními kancelářemi, cca tak 10 – 15 % ročně. Ale je to velice obtížné, cestovní kanceláře nejsou všeobecně ochotny měnit pojistitele a většinou zůstávají věrni svému původnímu pojistiteli. Česká pojišťovna se nedomnívá, že by měla na cestovní kanceláře přehnané požadavky na pojištění. Co se týče konkurence v oblasti pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, Česká pojišťovna větší či menší konkurenci nerozlišuje. Konkurentem je pro ně každá pojišťovna, která nabízí stejný nebo alespoň podobný produkt.

Pro rok 2006 pojišťovna zjednodušila vstupní kontakt, má upravené sazby, uplatňuje slevové koeficienty, uzavřené smlouvy jsou na dobu neurčitou s jednorocní pojistnou dobou.

5.1.4 Uniqa pojišťovna, a.s.

Pojišťovna zahájila svoji činnost v roce 1993. Díky silnému kapitálovému zázemí a dlouholeté zkušenosti zahraničního partnera se Uniqa pojišťovna velmi rychle stala stabilním pojišťovacím ústavem na českém trhu. Společnost FIDUCIA, s.r.o. byla založena v roce 2003. Společníci firmy disponují dlouholetou praxí v oblasti pojišťovnictví a bankovnictví. Společnost obdržela licenci Ministerstva financí k provozování činnosti pojišťovacího makléře a zajišťovacího makléře. Ve spolupráci s Uniqa pojišťovnou, a.s. a zahraničními zajistiteli nabízí společnost FIDUCIA pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře podle zákona č. 159/1999 Sb.

Nabídka pojištění je určena pro cestovní kanceláře jejichž roční tržby z prodeje zájezdů činí minimálně 10 mil. Kč a podnikající v oblasti cestovního ruchu alespoň tři roky.

Pojišťovna nabízí cestovním kancelářím následující výhody:

- a) volitelnou výši spoluúčasti a možnost jejího nahrazení bankovní zárukou
- b) smluvně garantovanou výši úrokového výnosu ze složené spoluúčasti
- c) individuálně stanovené sazby pojistného
- d) rychlé a bezplatné vyhotovení nabídky pojištění
- e) dlouhodobá zkušenost s tímto druhem pojištění
- f) zázemí silné nadnárodní pojišťovny

Pro zpracování nezávazné cenové nabídky vyžaduje pojišťovna vyplněný dotazník pro pojištění záruky, tento dotazník na požádání zašle každé cestovní kanceláři, která projeví zájem o uzavření pojistné smlouvy.

Upisovací kritéria ani sazby pojistného se u této pojišťovací společnosti nějak zásadně nemění, pojistné podmínky si pojišťovna upravuje individuálně na základě dosažených výsledků cestovních kanceláří, a to většinou k lepšímu. Spoluúčast pro rok 2006 nemusí být v hotovosti, stačí bankovní záruka nebo vinkulovaný vklad.

5.1.5 Kooperativa pojišťovna, a. s.

Kooperativa pojišťovna vznikla zápisem do obchodního rejstříku ke dni 1. 3. 1993. Je druhou největší pojišťovnou na českém trhu, nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty z řad firem od drobných podnikatelů až po velké průmyslové firmy.

Pojišťovna Kooperativa sice vlastní licenci na poskytování pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, ale od roku 2006 toto pojištění již nenabízí.

5.1.6 Porovnání jednotlivých nabídek pojišťoven

V prvním roce po ukončení činnosti Poolu pojistitelů pojišťovny s výjimkou České podnikatelské pojišťovny strašily, že si budou k pojištění vybírat jen velké cestovní kanceláře s minimálně tříletou historií, dnes už prohlašují, že mají dostatečné kapacity i vůli pojistit jakýkoliv zdravé subjekty, přičemž na jejich velikosti nezáleží. Přesto existuje výjimka a to pojišťovna Uniqa, která i nadále pojišťuje jen střední a velké cestovní kanceláře. Také Česká podnikatelská pojišťovna dává přednost větším cestovním kancelářím, pojišťuje je bez omezení, na druhou stranu se, ale nebrání uzavřít pojistné smlouvy ani s malými cestovní kancelářemi. Rozdíly mezi pojišťovnami se najdou i v požadavcích na výši ročních tržeb z prodejů zájezdů cestovních kanceláří. Největší nároky na cestovní kanceláře má opět pojišťovna Uniqa, která vyžaduje od svých cestovních kanceláří minimální roční tržby z prodeje zájezdů 10 miliónu korun. České podnikatelské pojišťovně stačí od cestovních kanceláří roční obrat tržeb za zájezdy nad 1 milion Kč. Třetím kritériem, který je pro některé pojišťovny při výběru cestovních kanceláří rozhodující je historie cestovní kancelář. Některé pojišťovny se brání uzavírat pojištění proti úpadku s kancelářemi, které působí na trhu teprve krátce, představují pro ně větší rizikovost. Mezi tyto pojišťovny patří Uniqa pojišťovna, která uzavírá pojištění s cestovními kancelářemi působící na trhu minimálně 3 roky, určitou historii vyžaduje i Česká podnikatelská pojišťovna. Naopak rozdíly v délce působení cestovní kanceláře nedělá Česká pojišťovna, která pojišťuje kanceláře, které působí na trhu jak dlouhodobě tak i krátkodobě.

Každá pojišťovna má jak pro své stále klienty z řad cestovních kanceláří tak i nově žádající cestovní kanceláře připravené určité výhody. Například Česká pojišťovna připravila pro rok 2006 upravené sazby pojistného, dají se u ní uplatnit slevové koeficienty, smlouvy pojišťovna uzavírá s cestovními kancelářemi na dobu neurčitou s jednorroční pojistnou dobou. Pojišťovna Generali pak nabízí uplatní věrnostní slevy. Čím vyšší je spoluúčast cestovní kanceláře, tím nižší má pak pojištěná cestovní kancelář v roce 2006 pojistné. Pojišťovna Uniqa nevyžaduje od cestovních kanceláří spoluúčast pro rok 2006 v hotovosti, stačí jí bankovní záruka nebo vinkulovaný vklad.

Prakticky všichni zástupci pojišťoven vyjadřují ochotu vyjít vstříc sezónním cestovním kancelářím a požadovat spoluúčast pouze v těch obdobích, kdy se u nich kumulují tržby od zákazníků.

Podmínky se od pojišťovny k pojišťovně v jemných detailech lišily, v jednom se však jejich požadavky shodují. Cestovní kancelář, která má zájem o pojištění, vyplnění pouze dotazník, přiloží potřebné doklady a vše zašle na adresu příslušné pojišťovny, která pak rozhodne o uzavření pojistné smlouvy či ne.

5.1.7 Statistický pohled na trh pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře v letech 2004 – 2006

31.12. 2003 ukončilo svou tříletou činnost Sdružení pojišťoven pro pojištění cestovních kanceláří tzv. Pool pojistitelů, neboť úřad pro ochranu hospodářské soutěže zamítl další výjimku pro jeho existenci. A tak si cestovní kanceláře toto pojištění od 1.1. 2004 musely začít sjednávat s jednou z pěti pojišťoven, které získaly oprávnění tento pojistný produkt poskytovat. [27] V České republice v té době působilo více než tisíc cestovních kanceláří, pokud cestovní kancelář neměla pojištění úpadku cestovní kanceláře uzavřené, musel živnostenský úřad kanceláři odebrat koncesi, to pro některé cestovní kanceláře znamenal konec jejich činnosti jako prodejce zájezdů, neboť pojišťovny odmítaly pojistit proti krachu některé cestovních kanceláří, které nesplnily jejich požadavky na hospodaření, dostatečný obrát a historii. Ministerstvo pro místní rozvoj prověřilo seznam všech cestovních kanceláří v České republice, do března 2004 rozesílalo návrhy na příslušné živnostenské úřady týkající se zrušení živnostenského oprávnění nebo pozastavení živnosti z důvodu zániku pojistné smlouvy. Celkem bylo zasláno 371 návrhů, nejednalo se o číslo představující počet zrušených cestovních kanceláří, ale číslo jež obsahovalo:

- a) cestovní kanceláře, které se v mezidobí pojistily,
- b) cestovní kanceláře, které živnost přerušily,
- c) cestovní kanceláře, kterým byla živnost zrušena, případně ji zrušily samy,
- d) cestovní kanceláře, které byly ve správním řízení živnostenských úřadů

Zjištěné nedostatky živnostenský obor řešil s podnikateli ve správním řízení. Závažná provinění jako nepojištěná či podpojištěná cestovní kancelář, byla v některých případech důvodem k odebrání licence.

Pojistný trh úpadku cestovních kanceláří v roce 2004

V roce 2004 bylo v České republice pojištěno [27] 810 cestovních kanceláří, bylo to přibližně přes čtyři pětiny z celkového počtu cestovních kanceláří, které na našem území působily. Pojišťovny odmítly zbývající cestovní kanceláře pojistit kvůli nesplnění požadovaných kritérií. Nepojištěné cestovní kanceláře se ve většině případů transformovaly na cestovní agentury, jiné z trhu úplně zmizely. Naopak o zdravé cestovní kanceláře se pojišťovny doslova praly. Celá řada cestovních kanceláří dostala od pojišťoven dvě i tři nabídky na uzavření pojistné smlouvy, bylo pak jen na nich jakou nabídku si kanceláře vybraly.

Česká pojišťovna v tomto roce vyřídila přibližně 160 žádostí cestovních kanceláří, které měly zájem o sjednání tohoto pojištění, pojistila však pouze 60 cestovních kanceláří. Většina odmítnutých cestovních kanceláří nesplňovala základní podmínky umožňující toto pojištění

sjednat. Pojišťovna Uniqa v roce 2004 uzavřela 106 smluv o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Generali pojišťovna pak vystavila více než 320 pojistných smluv, odmítnutých cestovních kanceláří od této pojišťovny bylo přibližně čtyřicet. Česká podnikatelská pojišťovna podepsala smlouvy s 304 cestovními kancelářemi. Kooperativa produkt nabídl několika cestovním kancelářím, pojistila jich celkem 11 a tím vyčerpala svou dohodnutou kapacitu.

Ceny pojištění cestovních kanceláří proti krachu v roce 2004 vesměs mírně stouply, zdražení se projevilo i v cenách zájezdů některých cestovních kanceláří. Důvodem zdražení pojistek bylo hlavně to, že zahraniční partneři poskytly pojišťovnám zajištění za méně výhodných podmínek, než měl Pool pojistitelů, v němž pojišťovny pojištění cestovních kanceláří dosud provozovaly společně.

Pojistný trh úpadku cestovních kanceláří v roce 2005

Většina cestovních kanceláří byla pojištěna i v roce 2005, [25] jednalo se o 785 cestovních kanceláří. Zbylé cestovní kanceláře pojišťovny odmítly pojistit z důvodu velkého rizika, hlavní příčinou bylo jejich záporné jmění. S výjimkou České podnikatelské pojišťovny neměnily pojišťovny kritéria pro pojištění, ani nezdražovaly pojistky.

Česká podnikatelská pojišťovna, odmítla některé kanceláře z důvodu vysoké rizikovosti pojistit. Bylo to hlavně z důvodu krachů jejich tři pojištěných cestovních kanceláří v minulém roce. Zpřísnila, proto hodnocení jejich finančního zdraví a u všech kanceláří prováděla průběžné kontroly. Základní pojistné sazby zůstaly nezměněny, ale minimální pojistné Česká podnikatelská pojišťovna zvýšila o 25 procent. Pro rok 2005 pojišťovna pojistila 264 cestovních kanceláří.

U České pojišťovny uzavřelo pojištění záruky pro případ úpadku 67 cestovních kanceláří. Posouzení žádosti a případné sepsání pojistné smlouvy netrvalo pojišťovně déle než týden, problém byl spíše v tom, že většina z žádostí o toto pojištění nesplňovala základní podmínky. Pojišťovna Uniqa uzavřela 116 smluv o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku, nejednalo se o větší rozdíl oproti loňskému roku, také kritéria pro uzavření pojištění cestovní kanceláře proti úpadku zůstala nezměněna. Pojišťovací ústav řešil úpadek ve výši 5 miliard jištěných tržeb.

Pojišťovna Generali pojistila v tomto roce 334 cestovních kanceláří. Ve srovnání s minulým rokem několik kanceláří samo ukončilo svou činnost. Ceny ani kritéria pojištění se také v tomto roce u této pojišťovny výrazně nezměnily.

Celkem čtyři kanceláře byly pojištěny ještě u pojišťovny Kooperativy.

Pojistný trh úpadku cestovních kanceláří v roce 2006

[24] Pojišťovny již pojistily proti krachu k 29. 1. 2006 přes 600 cestovních kanceláří, tedy naprostou většinu z jejich celkového počtu. Některé ale pojistit odmítly. O uzavření pojistky ještě jednají s několika desítkami cestovních kanceláří. Kritéria pro pojištění zůstala bez výraznějších změn, ceny pojistek jsou vesměs na loňských úrovních.

Smlouvy pojišťovny Uniqa, jejichž platnost končila ke konci roku 2005, jsou již všechny obnoveny, ostatní jsou obnovovány průběžně. Obecně lze říci, že z loňských 120 pojistných smluv je většina již obnovena na další rok, s ostatními kancelářemi nyní pojišťovna Uniqa ještě jedná. Z nových poptávek po pojištění odmítla pojišťovna Uniqa pár těch, které nevyhověly minimálním požadavkům na hospodaření nebo na objem tržeb.

Česká podnikatelská pojišťovna pro rok 2006 zatím pojistila téměř 130 cestovních kanceláří. Jednání vede s přibližně další stovkou kanceláří. Sítí pojišťovny zatím neprošlo téměř 50 kanceláří.

Lídr na trhu, pojišťovna Generali, pojistila k 31.1. 2006 přes 312 touroperatorů. Cena pojištění u Generali se mění v závislosti na vykázaných finančních výsledcích jednotlivých kanceláří. Pojišťovna pro tento rok změkčila upisovací pravidla pro pojištění.

Zatímco loni uzavřelo u České pojišťovny pojištění záruky pro případ úpadku šest desítek cestovních kanceláří, letos jich již Česká pojišťovna eviduje 72. Dvě známé kanceláře však kritéria pro uzavření smluvního vztahu nesplňovaly. Česká pojišťovna preferuje sice tříletou historii cestovních kanceláří, ale nebrání se pojišťování i nových subjektů, vše záleží na individuálním přístupu.

5.1.8 Union pojišťovna, a.s.

Pojišťovna Union je již dlouhodobě lídrem, s podílem cca 50 %, na slovenském trhu cestovního pojištění a již tradičně uzavírá i největší počet smluv o pojištění úpadku cestovních kanceláří. V roce 2005 vstoupila také na český trh cestovního pojištění prostřednictvím cestovních kanceláří. Zřejmě i na základě doporučení doposud pojištěných 16 českých cestovních kanceláří zaznamenala pojišťovna Union zvýšený zájem o spolupráci pro rok 2006 ze strany dalších českých cestovních kanceláří.

Pro sezonu 2006 pojišťovna Union garantuje cestovním kancelářím v České republice zajímavé provizní podmínky, jejich klientům rychlou likvidaci pojistných událostí a taky cenou zajímavé produkty. Na základě dlouhodobých zkušeností v oblasti cestovního pojištění na Slovensku uvedla pojišťovna Union na český trh produktovou novinku – atraktivní balík pojištění pro cestovní kanceláře. Balík představuje kombinaci komplexního cestovního pojištění zájezdu a pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, samozřejmě, že za finančně

zajímavých podmínek. Podle údajů z února 2006 má Union pojišťovna uzavřeno v České republice pro letošní rok již 34 pojistných smluv cestovních kanceláří proti úpadku v kombinaci se smluvním prodejem komplexního cestovního pojištění zájezdů. S šesti cestovními kancelářemi má uzavřený pouze smluvní prodej komplexního cestovního pojištění zájezdu. Tento produkt se tedy střetl v České republice s velkým zájmem, protože takto postavený produkt pro cestovní kanceláře v České republice dosud chyběl. Mnohé kanceláře a agentury, které podnikají v oblasti cestovního ruchu s pojišťovnou Union mohou spolupracovat na základě společného formuláře „Cestovní a pojistní smlouvy“, čímž šetří především to nejvzácnější a to je čas. Současně se podařilo úspěšně skloubit komplexní cestovní pojištění zájezdu s pojištěním proti úpadku ve smyslu Zákona č. 159/1999.

Od 1.1.2006 pojišťovna Union plánovala spustit v České republice inovativní způsob prodeje „cestovní pojištění on – line“. Prostřednictvím tohoto modulu by mohla smluvní cestovní kancelář pojišťovny Union pojišťovat své klienty přes internet. Internet by přinesl nejen rychlou a efektivní komunikaci s klientem, ale i šetření administrativy ve vztahu pojišťovny a zprostředkovatele prodeje pojištění.

5.2 Stav pojištění v Plzeňském regionu

Plzeňský kraj, dříve spadající pod územní oblast západní Čechy, zahrnuje celkem 7 okresů. A to okresy Plzeň – město, Plzeň – sever, Plzeň – jih, Domažlice, Klatovy, Rokycany a Tachov. Jak již vyplývá z názvu toto kraje, hlavním centrem je město Plzeň. Toto město je střediskem celého kraje, nabízí širokou nabídku kulturních, zdravotních, vzdělávacích, nákupních, pracovních a dalších příležitostí. Je tedy samozřejmé, že právě v Plzni nalezneme největší počet cestovních kanceláří. Podle internetového zdroje [20] se zde nachází přibližně 50 cestovních kanceláří. Své zastoupení v Plzni mají i největší cestovní kanceláře v zemi, nalezneme tu pobočku cestovní kanceláře Čedok a sídlí zde i cestovní kancelář Fischer. Všechny plzeňské cestovní kanceláře měly v minulém roce 2005 uzavřené povinné smluvní pojištění proti úpadku. Podle internetového zdroje se přibližně 2/3 plzeňských cestovních kanceláří nechaly pojistit u České podnikatelské pojišťovny a Generali pojišťovny, dále pak u pojišťovny Uniqa (6) a České pojišťovny (5). Nejméně cestovních kanceláří bylo přirozeně pojištěno u pojišťovny Kooperativa, která pojistila v roce 2005 pouze dvě plzeňské cestovní kanceláře (CK Prima a Cestovní kancelář České Dráhy).

V dalších okresech Plzeňského kraje najdeme také řadu cestovních kanceláří. Nejvíce jich je soustředěno v Klatovském okrese a to 8, všechny tyto cestovní kanceláře měly rovněž uzavřené pojištění pro případ úpadku pro rok 2005, nejvíce cestovních kanceláří uzavřelo pojistnou smlouvu s pojišťovnou Generali (3), s Českou pojišťovnou a pojišťovnou Uniqa to bylo shodně pod dvou cestovních kancelářích. Česká podnikatelská pojišťovna uzavřela

zajímavých podmínek. Podle údajů z února 2006 má Union pojišťovna uzavřeno v České republice pro letošní rok již 34 pojistných smluv cestovních kanceláří proti úpadku v kombinaci se smluvním prodejem komplexního cestovního pojištění zájezdů. S šesti cestovními kancelářemi má uzavřený pouze smluvní prodej komplexního cestovního pojištění zájezdu. Tento produkt se tedy střetl v České republice s velkým zájmem, protože takto postavený produkt pro cestovní kanceláře v České republice dosud chyběl. Mnohé kanceláře a agentury, které podnikají v oblasti cestovního ruchu s pojišťovnou Union mohou spolupracovat na základě společného formuláře „Cestovní a pojistní smlouvy“, čímž šetří především to nejvzácnější a to je čas. Současně se podařilo úspěšně skloubit komplexní cestovní pojištění zájezdu s pojištěním proti úpadku ve smyslu Zákona č. 159/1999.

Od 1.1.2006 pojišťovna Union plánovala spustit v České republice inovativní způsob prodeje „cestovní pojištění on – line“. Prostřednictvím tohoto modulu by mohla smluvní cestovní kancelář pojišťovny Union pojišťovat své klienty přes internet. Internet by přinesl nejen rychlou a efektivní komunikaci s klientem, ale i šetření administrativy ve vztahu pojišťovny a zprostředkovatele prodeje pojištění.

5.2 Stav pojištění v Plzeňském regionu

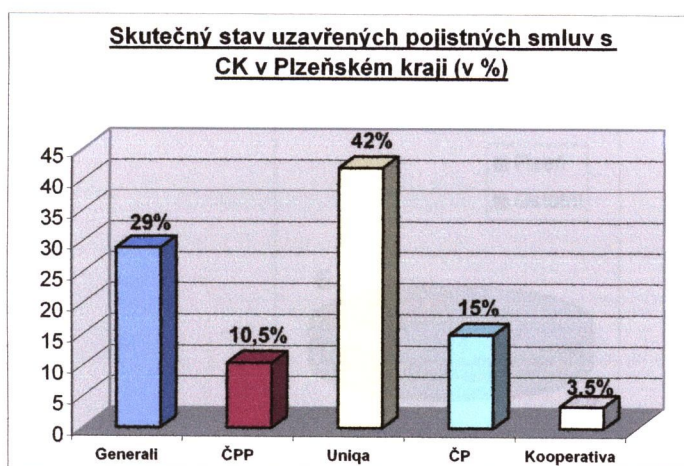
Plzeňský kraj, dříve spadající pod územní oblast západní Čechy, zahrnuje celkem 7 okresů. A to okresy Plzeň – město, Plzeň – sever, Plzeň – jih, Domažlice, Klatovy, Rokycany a Tachov. Jak již vyplývá z názvu toto kraje, hlavním centrem je město Plzeň. Toto město je střediskem celého kraje, nabízí širokou nabídku kulturních, zdravotních, vzdělávacích, nákupních, pracovních a dalších příležitostí. Je tedy samozřejmé, že právě v Plzni nalezneme největší počet cestovních kanceláří. Podle internetového zdroje [20] se zde nachází přibližně 50 cestovních kanceláří. Své zastoupení v Plzni mají i největší cestovní kanceláře v zemi, nalezneme tu pobočku cestovní kanceláře Čedok a sídlí zde i cestovní kancelář Fischer. Všechny plzeňské cestovní kanceláře měly v minulém roce 2005 uzavřené povinné smluvní pojištění proti úpadku. Podle internetového zdroje se přibližně 2/3 plzeňských cestovních kanceláří nechaly pojistit u České podnikatelské pojišťovny a Generali pojišťovny, dále pak u pojišťovny Uniqa (6) a České pojišťovny (5). Nejméně cestovních kanceláří bylo přirozeně pojištěno u pojišťovny Kooperativa, která pojistila v roce 2005 pouze dvě plzeňské cestovní kanceláře (CK Prima a Cestovní kancelář České Dráhy).

V dalších okresech Plzeňského kraje najdeme také řadu cestovních kanceláří. Nejvíce jich je soustředěno v Klatovském okrese a to 8, všechny tyto cestovní kanceláře měly rovněž uzavřené pojištění pro případ úpadku pro rok 2005, nejvíce cestovních kanceláří uzavřelo pojistnou smlouvu s pojišťovnou Generali (3), s Českou pojišťovnou a pojišťovnou Uniqa to bylo shodně pod dvou cestovních kancelářích. Česká podnikatelská pojišťovna uzavřela

pojištění úpadku cestovní kanceláře v tomto okrese pouze s jedinou cestovní kancelář. V okrese Domažlice má své sídlo celkem 5 cestovních kancelář, pro rok 2005 jich bylo nejvíce pojištěno u pojišťovny Generali (2). Ve zbývajících okresech nalezneme ještě pár dalších cestovních kancelář, v okrese Rokycany sídlí 2 cestovní kanceláře, v tachovském okrese 3 cestovní kanceláře, v okrese Plzeň - sever nalezneme jen jednu cestovní kancelář a v okrese Plzeň – jih nenalezneme žádnou cestovní kancelář, své sídlo zde mají jen cestovní agentury.

Zákon cestovním kancelářím nařizuje mít sjednané povinné smluvní pojištění proti úpadku po celou dobu jejich činnosti, proto jsme se v Plzeňském kraji nesetkali s nepojištěnou cestovní kancelář. Následující graf nám ukazuje procentuelní podíly uzavřených pojistných smluv úpadku cestovních kancelář jednotlivých pojišťoven v Plzeňském kraji pro rok 2005.

Graf č. 1



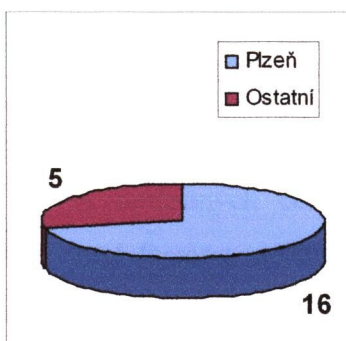
5.2.1 Vlastní výzkum

V rámci primárního výzkumu, který byl proveden v únoru 2006 ve formě dotazníkového šetření bylo osloveno celkem 39 cestovních kancelářů. Dotazníky byly zasílány prostřednictvím internetu vybraným cestovním kancelářím v Plzeňském regionu. Návratnost těchto dotazníků byla stanovena přibližně na 53% , tj. 21 cestovních kancelářů. Dotazník obsahuje celkem 12 otázek a to jak otevřených tak i uzavřených.

Otázka č. 1 : Sídlo Vaší cestovní kanceláře.

Výzkum se týkal subjektů které se nacházejí pouze v Plzeňském regionu. Byly osloveny cestovní kanceláře, které měly převážně sídlo v Plzni, dále pak cestovní kanceláře v Klatovech, Kdyni, Domažlicích a Sušici. Téměř $\frac{3}{4}$ dotázaných cestovních kancelářů sídlí v Plzni, která má 164.000 obyvatel. Zbytek připadá ostatním čtyřem městům, z nich má nejvíce obyvatel město Klatovy (87.500 obyvatel), nejméně potom Kdyně (4.900 obyvatel).

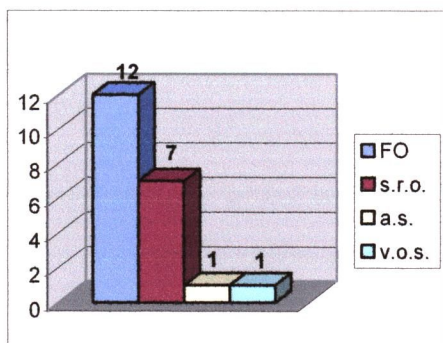
Graf č. 2



Otázka č. 2 : Právní forma Vaší cestovní kanceláře.

Na trhu v současné době působí nejvíce cestovních kancelářů jako fyzické osoby, dále pak jsou to cestovní kanceláře s právní formou s.r.o. Totéž vyplynulo i z tohoto výzkumu. Navracené dotazníky byly převážně od cestovních kancelářů, které působí jako fyzické osoby, bylo jich celkem 12. Dále se do výzkumu zapojilo 7 cestovních kancelářů jako s.r.o. a po 1 cestovní kancelář s právní formou a.s. a v.o.s.

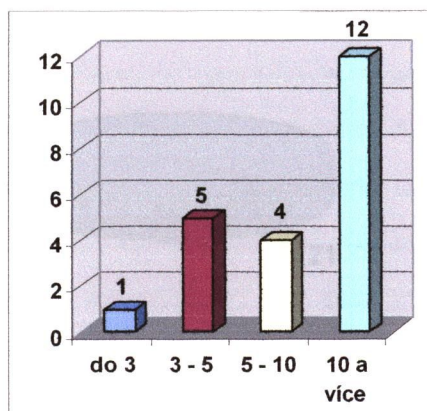
Graf č. 3



Otázka č. 3 : Jak dlouho působí Vaše cestovní kancelář na trhu?

Jak je vidět z grafu č. 4, nejvíce dotazovaných cestovních kanceláří působí na trhu více než 10 let, dotazované cestovní kanceláře nejvíce vznikaly do roku 1996. Naopak nejméně cestovních kanceláří podle dotazníkového šetření v Plzeňském regionu vzniklo za poslední 3 roky, tj. od roku 2003.

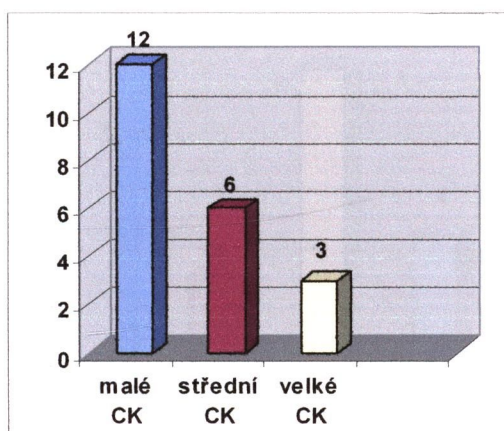
Graf č. 4



Otázka č. 4 : Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře?

V Plzeňském regionu podle dotazníkového šetření převažují malé cestovní kanceláře, které mají do 5 zaměstnanců, tvořily více jak $\frac{1}{2}$ dotázaných cestovních kanceláří. Velikost cestovních kanceláří souvisí také s jejich právní formou, nejvíce dotazovaných cestovních kanceláří byly právě fyzické osoby.

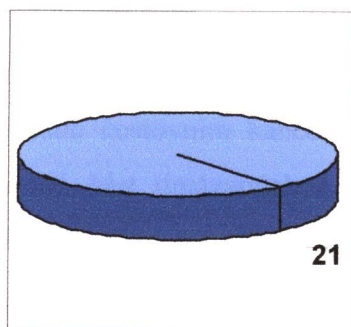
Graf č. 5



Otázka č. 5: Je Vaše cestovní kancelář v současnosti pojištěna proti úpadku?

Podle Zákona mají mít všechny cestovní kanceláře sjednané povinné smluvní pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Všechny dotazované cestovní kanceláře o této povinnosti ví a proto měly v době šetření uzavřenou pojistnou smlouvu s některou pojišťovnou, která má povolení tento druh pojištění v České republice poskytovat.

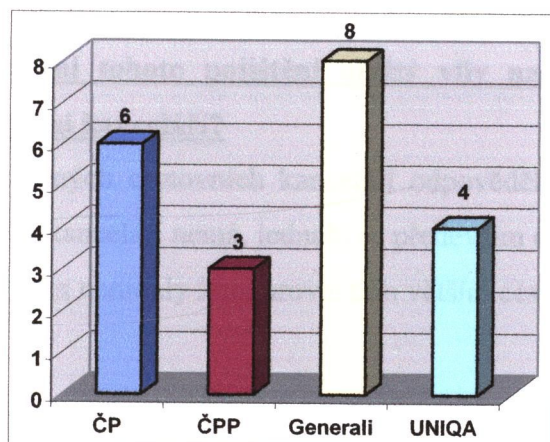
Graf č. 6



Otázka č. 6 : U jaké pojišťovací společnosti má Vaše cestovní kancelář toto pojištění uzavřené?

V tomto kraji podle internetového zdroje převažují cestovní kanceláře, které mají pojištění sjednáno s pojišťovnou Generali a Českou podnikatelskou pojišťovnou (2/3 všech cestovních kanceláří v Plzeňském kraji). Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nejvíce cestovních kanceláří je pojištěno také u Generali pojišťovny, na druhém místě však byla Česká pojišťovna.

Graf č. 7



Otázka č. 7: Proč si Vaše cestovní kancelář vybrala právě tuto pojišťovnu?

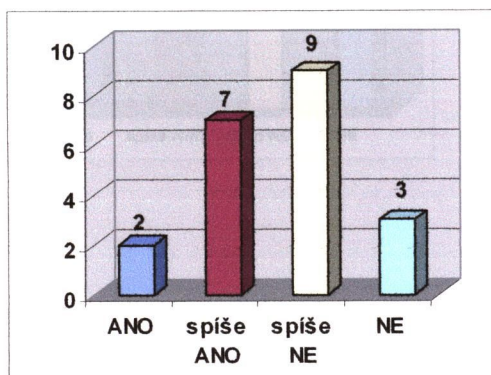
Odpovědi z této otázky nejsou zakresleny do grafu vzhledem k délce a také k různorodosti odpovědí. Převážná část dotazovaných cestovních kanceláří (2/3) uzavírá toto pojištění u pojišťovny, která jí poskytne určitou zvýhodněnou cenovou nabídku nebo má s touto

pojišťovnou dobré zkušenosti z předchozích let. Menší část (5) dotázaných cestovních kanceláří preferuje danou pojišťovnu díky její známosti na pojišťovacím trhu. Některé, spíše menší a nově založené cestovní kanceláře odpověděly, že jsou rády, když je pojišťovna ochotna je vůbec pojistit.

Otázka č. 8: Uzavřela by Vaše cestovní kancelář toto pojištění i v případě, kdyby jí to zákon povinně neukládal?

Pojištění úpadku cestovní kanceláře není pro žádnou cestovní kancelář žádná levná záležitost, mnohým převážně menším cestovním kancelářím toto pojištění zásadně naruší jejich rozpočet. Podle toho i velká část dotázaných cestovních kanceláří (více než 1/2) odpověděla, že by toto pojištění, kdyby to zákon neukládal spíše neuzavíraly nebo neuzavíraly vůbec. Zbývající cestovní kanceláře by toto pojištění spíše uzavřeli nebo určitě uzavřely.

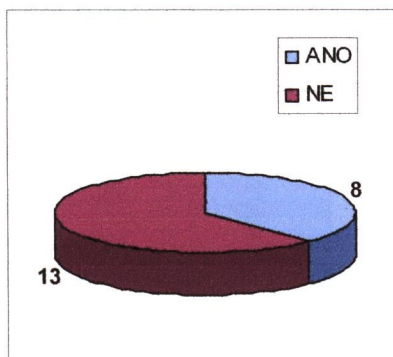
Graf č. 8



Otázka č. 9 : Má uzavření tohoto pojištění určitý vliv na zvýšení ceny produktů poskytovaných Vaší cestovní kanceláří?

Více jak polovina dotázaných cestovních kanceláří odpověděla, že vliv na zvýšení cen pojištění úpadku cestovních kanceláří nemá, jednalo se především o menší cestovní kanceláře, které by v případě zvýšení cen nemohly konkurovat těm větším cestovním kancelářím.

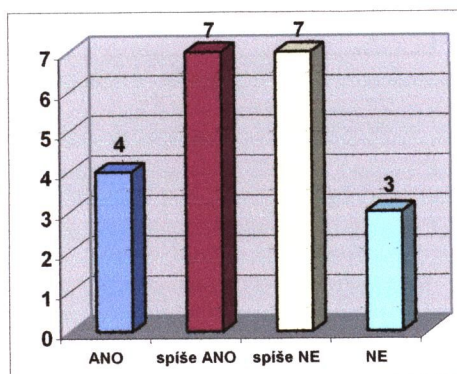
Graf č. 9



Otázka č. 10 : Zjišťují si zákazníci při koupi produktů cestovní kanceláře, zda je jejich cestovní kancelář pojištěna proti úpadku?

Díky předchozím úpadkům už veřejnost ví o povinnosti cestovních kanceláří mít sjednané pojištění záruky proti úpadku. Přibližně ½ dotazovaných cestovních kanceláří odpověděla ano nebo spíše ano, že si klienti zjišťují zda je jejich cestovní kancelář pojištěna. Nebo si to zjišťují i agentury, které prodávají produkty cestovních kanceláří. Agenturám tuto kontrolu nařizuje také zákon. Zbylá polovina cestovních kanceláří odpověděla, že si tuto skutečnost zákazníci spíše nezjišťují nebo nezjišťují vůbec.

Graf č. 10

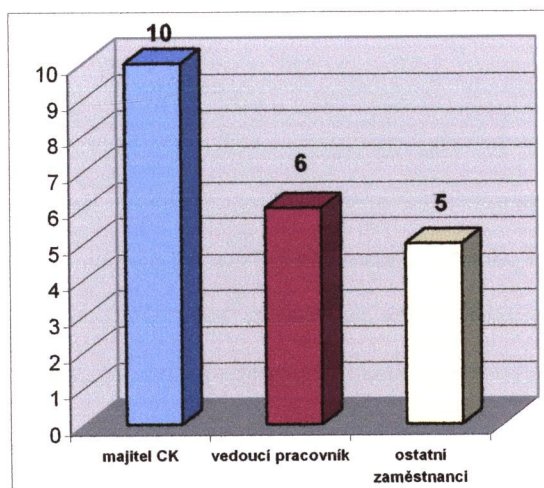


Identifikační údaje

-Postavení respondenta ve firmě.

Většina, přibližně 2/3 dotazovaných zástupců cestovních kanceláří je vysokého postavení, převážně majitelé nebo spolumajitelé cestovních kanceláří. Jedná se tedy o odborníky v daném oboru jejich názory jsou cenné. Zbylá 1/3 dotazovaných zastává ve firmě jinou funkci, především funkci referenta prodeje.

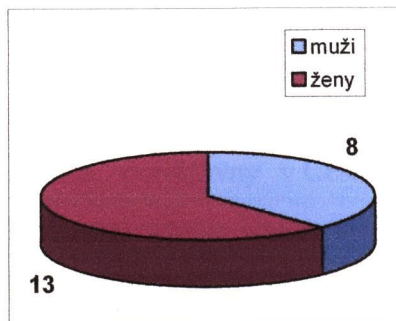
Graf č. 11



- Pohlaví

Výzkumu se zúčastnilo o něco více mužů než žen, nedá se však tímto říci, že by dominovaly názory mužů nad ženami.

Graf č. 12



5.3 Nabídka nejvhodnějšího produktu pojištění v oblasti cestovního ruchu

V oblasti cestovního ruchu můžeme hovořit o dvou pojistných produktech, prvním je pojištění cestovních kanceláří proti úpadku a druhým pojištění účastníků zahraničních zájezdů. Oba tyto produkty chrání především klienty cestovní kanceláře či agentury. Proto by nebylo určitě na škodu, kdyby tyto dva produkty byly nabízeny společně, jako komplexní pojištění pro účastníky zájezdů. S touto myšlenkou přišla již slovenská pojišťovna Union, tento pojistný produkt začala od ledna 2006 nabízet i pro cestovní kanceláře v České republice. Tento pojistný produkt je určitou inovací a povzbuzením pro pojištění v oblasti cestovního ruchu v České republice. Pojišťovny v České republice tento produkt zatím nenabízejí, dalo by se tedy říci, že pojišťovna Union pro ně může začít představovat pro letošní rok určitou hrozbu. V jejich zájmu by určitě bylo začít připravovat podobný nebo zcela nový produkt pro oblast pojištění v cestovním ruchu.

Povinné smluvní pojištění cestovních kanceláří představuje poměrně rizikový produkt, kterým se v současné době v České republice zabývají pouze čtyři cestovní kanceláře. Licenci vlastní sice pět pojišťoven, ale pojišťovna Kooperativa pro letošní rok 2006 již nepojišťuje cestovní kanceláře proti úpadku. Tento pojistný produkt je pro každou cestovní kancelář nákladnou záležitostí, obzvláště malé cestovní kanceláře se díky pojištění úpadku cestovní kanceláře dostávají do finančních potíží. Nabízí se zde například možnost stanovit ze strany pojišťoven pro cestovní kanceláře nějaký limit obratu, do kterého by se malé cestovní kanceláře nemusely pojišťovat, mohlo by to být například 10 miliónů korun. Na druhou stranu by to bylo, ale bylo nespravedlivé vůči středním a i velkým cestovním kancelářím, které by toto pojištění musely nadále platit. Cestovní kanceláře pobuřuje také fakt, že každoročně zaplacené finanční prostředky pojišťovnám zmizí nenávratně na jejich kontě. Řešením by mohlo být založení státního garančního fondu, na který by cestovní kanceláře složily svoji nevratnou garanci. Stát by pak mohl s těmito finančními prostředky disponovat podle vlastního uvážení, například je použít při různých živelných pohromách či na opravu kulturních památek.

Dalším problémem, který se vyskytuje v povinném smluvním pojištění cestovních kanceláří je fakt, že se toto pojištění vztahuje pouze na zájezdy. Tedy na kombinaci alespoň dvou služeb (ubytování a dopravy) nebo další služby, ale její cena musí tvořit alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu. Může tak docházet k obcházení Zákona, jako příklad můžeme uvést subjekty, které organizují zájezdy vlastní dopravou, ve většině případů nemají své klienty pojištěné. Proto by bylo rozumné, kdyby své produkty pojišťovaly naprosto všichni, tedy i firmy, které zajišťují pouze letenku, ubytování apod. Lidé by pak měly alespoň záruku, že jsou jejich zaplacené služby pojištěny.

6. ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo provést analýzu nabídek pojištění pro segment cestovního ruchu, vytvořit vhodný pojistný produkt pojištění a analyzovat stav povinného smluvního pojištění cestovních kanceláří v Plzeňském kraji. Tohoto cíle bylo dosaženo především studiem odborné literatury, konzultacemi s odborníky a pomocí vlastního výzkumu ve formě dotazníkového šetření u cestovních kanceláří.

Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře musí mít uzavřené každá cestovní kancelář po celou dobu činnosti. Zákazníci by se tedy měly vždy při koupi produktů cestovních kanceláří zjistit, zda je pojištěná a zda se na služby, které kupují, vztahuje pojištění proti úpadku cestovní kanceláře.

Na začátku existence Poolu pojistitelů neměly s pojištěním záruky pro případ úpadku mnoho zkušeností ani cestovní kanceláře, ani pojistitelé. Trh byl navíc přeplněný, některé cestovní kanceláře neměly dostatečné kapacity a potenciál pro to, aby obstály na náročnějším trhu. Pojišťovny získávaly teprve první údaje o průběhu pojistného období u jednotlivých cestovních kanceláří. Dohromady to z pohledu pojistitele znamenalo vyšší míru nejistoty, a tedy rizika. V současné době mají pojistitelé již několikaletou časovou řadu finančních údajů o konkrétních cestovních kancelářích, zkušenost s průběhem jejich sezony a mnohé rizikovější cestovní kanceláře z trhu již zmizely.

Stále více se ukazuje, že pojištění cestovních kanceláří úspěšně funguje a má pro postižené klienty velký význam. Ti, kteří pobývají v zahraničí, se v případě krachu cestovní kanceláře neocitají bez pomoci jen tak „na ulici“, ti, kteří zůstanou doma, zase mají větší šanci na navrácení celé částky (případně celé zálohy), kterou za nerealizovanou dovolenou zaplatili. Pokud uvážíme, že se ceny zahraničních pobytů pohybují v řádu tisíců až deseti tisíců korun, pak v případě, že se na zájezd později zkrachovalé cestovní kanceláře hodlala vydat například čtyřčlenná rodina, je platba za dovolenou už poměrně velkým zásahem do jejího rozpočtu.

Problémy malých cestovních kanceláří pojišťovny přestojí bez větší újmy. Na plnění, které vyplývá ze zákonného pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, musejí vytvářet rezervy. Mimoto jsou povinny uzavřít smlouvu o zajištění. Aby měly podobné události na hospodaření nějaké pojišťovny významnější vliv, muselo by najednou ukončit svoji činnost opravdu velké množství cestovních kanceláří a muselo by se jednat o subjekty s velkým počtem klientů a zájezdů.

Během prakticky šesti let existence tohoto druhu pojištění se cestovní kanceláře naučily zpracovávat přesnější údaje o hospodaření a pravidelně je předkládají pojišťovnám, protože vědí, že především přesná, ověřitelná čísla a jejich finanční zdraví rozhodují o ceně pojištění.

Podmínky pro cestovní kanceláře se postupně zlepšují, protože uplynulé roky přinesly s sebou množství dat a zkušeností, které pojišťovny analyzují a na jejich základě přistupují k dalším inovacím produktu. Dalším důležitým faktorem je pochopitelně i větší konkurence mezi pojišťovnami. Je určitě jisté, že pojištění proti úpadku cestovní kanceláře přispívá nejen ke zvýšení důvěry spotřebitelů vůči cestovním kancelářím. Dojde-li ke krachu cestovní kanceláře nemusí to znamenat pro spotřebitele žádnou velkou hrůzu, pokud je cestovní kancelář proti krachu pojištěna. Rovněž tento druh záruky velice pozitivně ovlivňuje kvalitu řízení a všeobecnou úroveň podnikání v této oblasti cestovního ruchu. Jestliže je tedy celkové ovzduší podnikání v tomto oboru zdravější, logicky se zlepšují i podmínky pojišťování.

7. RESUME

The aim of my project was to analyse insurance offers in the field of travel industry, to create suitable insurance product and to analyse the situation of compulsory contractual insurance of the travel agencies in the Plzen region. I achieved this aim mainly by studying of specialized literature, by discussing with experts and by leading my own research at travel agencies using questionnaires.

The insurance for the case of bankruptcy of travel agency is obligatory for every travel agency during the whole period of business activity. Customers should always find out, if the travel agency is insured against bankruptcy and also if the product they buy is covered by this insurance.

At the beginning of the existence of the pool of insurers nobody used to have experience with the insurance for the case of bankruptcy, neither travel agencies nor insurers. The market was overfilled, some travel agencies did not have enough capacity and potential to compare favorably at the challenging market. The insurance companies retrieved the first data about the insurance period progress of particular travel agencies. From the view of the insurer it meant altogether higher level of uncertainty and risk. At the present time insurers have got several years of experience and financial data of particular travel agencies, experience with their season progress and also many more hazardous travel agencies do not exist any more.

We can truthfully say that the insurance of travel agencies works well and it has great significance for afflicted customers. Those customers, who are abroad during the bankruptcy of their travel agency, they do not remain helpless and abandoned. Those, who stay at home, they have greater chance to get back all the money (deposit) they paid for the holiday trip. When we realize the price of these products (few thousands to more than ten thousands Czech crowns), then for four-member family might the bankruptcy of travel agency cause serious trouble in family budget.

Insurance companies are able to overcome problems of small travel agencies with little harm. There are compulsory reserves for the case of bankruptcy of travel agency. In addition, insurance companies must make contract with reinsurance company. Only the case of bankruptcy of higher number of travel agencies at the same time might cause important influence on particular insurance company.

During almost six years of existence of this particular type of insurance travel agencies learned, how to deal with more accurate data about their management. Also they provide it to insurance companies, because mainly accurate information and economic health decide on the price of the insurance. Trade terms for travel agencies gradually improve, because recent

years brought great number of data and experience, which the insurance companies analyse and which help them to innovate the product. The next important factor is strong competition among insurance companies themselves. Certainly, the insurance for the case of bankruptcy of travel agency contributes to increase public trust to travel agencies and positively affects the quality of trading in this type of travel industry. If the general feeling in this field gets better, the conditions of insurance will improve as well.

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knihy a skripta:

1. Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada 1997.
2. Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis 1999.
3. Čertík, M. a kol.: Cestovní ruch – vývoj organizace a řízení. Praha: OFF 2001.
4. Bucharová, J., Kočárová, I.: Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur. Praha: Mag Consulting 2000.
5. Beránková, J., Stříbrná, M.: Ochrana zákazníků cestovních kanceláří. Praha: Mag Consulting 1999.
6. Novacká, L. a kol.: Technika v cestovním ruchu. Bratislava: EKONÓM 2004.
7. Sucharová, J.: Změny podnikání v cestovním ruchu – Povinné smluvní pojištění. Praha: Mag Consulting 2000.
8. Kunešová, E., Farrková, B.: Technika zahraničních zájezdů. Praha: Idea servis 2001.
9. Dvořák, V.: Analýza působení zákona č. 159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu v realizaci ochrany zákazníků cestovních kanceláří. In: Hasman, M.(ed.): Cestovní ruch v České republice – Problémy a možnosti jejich řešení. Tábor: Jihočeská univerzita, 2003.

Legislativní normy

10. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Periodika

11. Volášek, D.: Po roce pojišťovny změkly. In: COT Business 12/2005, str. 94.
12. Ferjenčík, P.: Slovenská Union pojišťovna, a.s., má pojištěných už 40 českých CK! In: COT Business 3/2006, str. 77.
13. Dvořák, V., Petrová, :Cestovní kanceláře a cestovní agentury na prahu vstupu do Evropské unie. In: COT Business 6/2004, str. 90.

Ostatní

- Internetové stránky:

14. www.general.cz
15. www.cpp.cz
16. www.cpoj.cz
17. www.uniqa.cz

18. www.koop.cz
19. www.mmr.cz
20. www.sopka.cz
21. www.pool.evropska.cz
22. www.finance.cz
23. www.mesec.cz/clanky/zkrachovala-vam-cestovka/
24. magazin.invia.cz/index.php?id_clanky=538&clanek_title
25. www.zahranici.com/blog/2005/04/02-pojisteni-ck.html
26. www.cot.cz
27. www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=3603

9. PŘÍLOHY

Příloha 1: Dotazník Generali Pojišťovny, a.s. – pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Příloha 2: Formulář pro oznámení pojistné události České pojišťovny, a.s.

Příloha 3: Vzor dotazníku používaný při dotazníkovém šetření u cestovních kanceláří

Dotazník

I. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Veškeré údaje uvedené v tomto dotazníku považujeme za přísně důvěrné.

1	Obchodní firma (jméno):		
2	Jméno a příjmení fyzické osoby - podnikatele:		
3	Sídlo (bydliště, popř. místo podnikání u FO) :		
4	Kontaktní adresa:		
5	Telefon:		
6	Fax:		
7	e-mail:		
8	IČO:		
9	DIČ:		
10	Všechna bankovní spojení :		
	Číslo účtu	Název banky	Sídlo banky
			Datum založení účtu
11	Doba podnikání (hodící se údaj zakroužkujte):		
	> 3 roky	1-3 roky	< 1 rok
12	Společníci, akcionáři nad 10 % podílu na základním kapitálu - počet celkem:		
	Jméno a příjmení	Adresa	Výše vkladu (tis. Kč)
			Počet a jmenovitá hodnota akcií:
13	Uvedte, případné změny vlastníků s více než 20 % podílem na základním kapitálu, které proběhly v posledním roce:		
14	Uvedte, statutární zástupce, příp. podnikatele - fyz. osoby, na které byl prohlášen konkurz, nebo kteří působili či působí ve statut. orgánu jiné společnosti, na niž byl prohlášen konkurz:		
15	Pracovala některá z osob majících vliv na chod CK (tj. kromě řadových zaměstnanců) v jiné CK nebo CA?		
	Uvedte název společnosti a období, kdy ve společnosti působili:		
	Jméno osoby	Název společnosti	Funkce
			Období (od - do)
16	Statutární orgán (zástupce):		
17	Počet vlastních prodejních míst:	Počet provizních prodejců:	

II. ÚDAJE O ČINNOSTI

18	Očekávaný počet zákazníků	Evropa	Svět	ČR
----	---------------------------	--------	------	----

19	Průměrná cena zájezdu (Kč)	Evropa	Svět	ČR
20	Nejvyšší cena zájezdu (Kč)	Evropa	Svět	ČR
21	U "outgoingu" uveďte období s největším výjezdem dle jednotlivých destinací a maximální počet osob, který by mohl při 100% vytížení kontrahované ubytovací kapacity vycestovat do jednotlivých destinací ve stanoveném období. Obdobím se rozumí jakýchkoli 14 dnů po sobě jdoucích (v pojišťovaném období):			
	Destinace	Období s největším výjezdem		Počet osob
22	Obchodní jména a sídla veškerých dopravních společností, s nimiž při organizaci zájezdů spolupracujete:			
	Název společnosti	Sídlo společnosti	IČ	Druh dopravy

III. EKONOMICKÉ ÚDAJE

23	Podíl tržeb ze služeb cestovního ruchu na celkových tržbách* v posledním roce:
	> 80 % < 80 %
24	V případě, že je podíl tržeb z cestovního ruchu menší než 80 %, uveďte druh činností, z kterých plyne největší podíl na tržbách (včetně podílu v %):

Struktura tržeb a nákladů (v tis. Kč)

Rok	2003	2004	2005	2006 (plán)
25 Tržby celkem*				
26 z toho tržby za činnost cestovní kanceláře				
27 z toho tržby za prodej vlastních zájezdů				
28 Provozní náklady**				
29 Hospodářský výsledek***				

tiskopis podle vvhlášky č. 500/2002 Sb

* tržbami celkem se rozumějí veškeré tržby za prodej zboží, vlastních výrobků a služeb, tj. řádek 01 výkazu zisků a ztrát

** provozními náklady se rozumí součet řádků 02, 08 a 12 výkazu zisků a ztrát

*** hospodářským výsledkem se rozumí hospodářský výsledek za účetní období, tj. řádek 60 výkazu zisků a ztrát

30	Vývoj tržeb za prodej vlastních zájezdů za posledních 12 měsíců (tis. Kč)	leden	únor	březen	duben	květen	červen
		červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec

Relace přijatých záloh a akontací placených dodavatelům (tis. Kč)

skutečnost roku 2005	akontace dodavatelům*	zálohy od klientů**
měsíc		

31	stav na začátku období		
32	leden		
33	únor		
34	březen		
35	duben		
36	květen		
37	červen		
38	červenec		
39	srpen		
40	září		
41	říjen		
42	listopad		
43	prosinec		

* do jednotlivých měsíců uvádějte součet měsíčních obrátů na těchto účtech: MD 314 + (518 - 314 D)

** do jednotlivých měsíců uvádějte součet měsíčních obrátů na těchto účtech: D 324 + (602 - 324 MD)

Cizí zdroje financování

44	Uveďte, jaké máte v současnosti půjčky a úvěry:				
	Věřitel	Celková částka (Kč)	Frekvence splátek	Předpokládané datum splacení	Splaceno k dnešnímu dni (Kč)
45	Celková výše závazků po lhůtě splatnosti (stav ke konci minulého měsíce)		Krátkodobé závazky		Dlouhodobé závazky

46	Uveďte výši následujících ukazatelů uvedených v rozvaze účetní jednotky (Kč) :		
	Finanční ukazatel	k datu poslední účetní závěrky	k poslednímu dni minulého měsíce
	aktiva netto celkem (řád. 001)		
	vlastní kapitál (řád. 067)		
	finanční majetek netto (řád.057)		
	krátkodobé pohledávky netto (řád. 047)		
	krátkodobé závazky (řád. 101)		

POUČENÍ

- Vyskytují-li se v textu dotazníku slova "cestovní kancelář", "cestovní agentura", "zájezd", "cestovní smlouva" a "zákazník", odpovídá jejich význam definicím uvedeným v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně některých zákonů.
- Ve smyslu § 793 odst. 1 občanského zákoníku jste povinni pravdivě a úplně odpovědět na všechny dotazy uvedené v dotazníku. Za odpovědi na písemné dotazy pojistitele jsou považovány i veškeré přílohy, které tvoří nedílnou součást dotazníku.

3. Zjistí-li pojistitel, že jste vědomě porušili povinnost stanovenou v předchozím odstavci a že by při pravdivém a úplném odpovězení dotazů pojistitel smlouvu neuzavřel, má podle § 802 odst. 1 obč. zákoníku právo od pojistné smlouvy odstoupit.
4. Není-li v dotazníku dostatek místa, eventuálně je-li zapotřebí nějaké vysvětlení nebo komentář (změna účet. metodiky, použití nestandardních postupů), použijte, prosím, na odpovědi zvláštní papír, na který uveďte číslo příslušného dotazu nebo skupiny dotazů.

NEZBYTNÉ PŘÍLOHY

K dotazníku prosím přiložte následující dokumenty (postačí fotokopie):

1. výpis z obchodního rejstříku ne starší 3 měsíců, popř. živnostenský list *
2. účetní závěrku v rozsahu, ve kterém má být sestavena dle platných účetních předpisů (rozvaha, výkaz zisků a ztrát a příloha k účetní závěrce), za poslední 3 roky *
3. výroční zprávu za poslední rok (2004) v případě, že je povinně sestavována podle zákona o účetnictví
4. zprávu auditora za poslední tři roky (společnosti, které byly auditovány)
5. všeobecné podmínky účasti na zájezdech, vzor cestovní smlouvy
6. výtisk aktuálního katalogu a ceník zájezdů
7. kopie koncesní listiny *

* Neplatí pro cestovní kanceláře, které mají sjednáno Pojištění záruky pro případ úpadku CK u Generali pojišťovny a.s. na rok 2005. U těchto cestovních kanceláří zároveň postačí přiložit účetní závěrku v obvyklém rozsahu za poslední rok (k 31.12. 2004).

Děkujeme Vám za řádné vyplnění dotazníku a předání veškerých nezbytných příloh a těšíme se na naši spolupráci v oblasti předmětného pojištění.

Dotazník vyplnil(a):

<i>Jméno, příjmení, funkce</i>	<i>Datum:</i>	<i>Podpis:</i>
	<i>Telefon:</i>	
	<i>Fax:</i>	
<i>e-mail:</i>		

Statutární zástupce CK:

<i>Jméno, příjmení, funkce</i>	<i>Datum:</i>	<i>Podpis / razítko:</i>
	<i>Telefon:</i>	
	<i>Fax:</i>	
<i>e-mail:</i>		

OZNÁMENÍ O POJISTNÉ UDÁLOSTI



ČESKÁ
POJIŠŤOVNA

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Čís.PU:

(klient CK nevyplňuje)

Cestovní smlouva č.	Organizátor zájezdu (CK)						
Místo zakoupení zájezdu				Datum rezervace zájezdu	den	měs.	rok
Zájezd kam (místo pobytu)				Sjednaný druh dopravy			
Ubytovací zařízení				Sjednaný druh stravování			
Plán, datum odjezdu	den	měs.	rok	Plánované datum návratu	den	měs.	rok
Výše uhrazené zálohy	Kč			Datum úhrady zálohy	den	měs.	rok
Výše uhraz. doplatku	Kč			Datum úhrady doplatku	den	měs.	rok
Cena zájezdu celkem	Kč			Počet osob v cest.smlouvě			
Osoba jež sjednávala cest.smlouvu				Rodné číslo			
Kontaktní adresa	ulice	místo		PSČ			
Kontaktní telefon				Kontaktní e-mail			
Náhradní ubytování	místo			Doba ubytování	od	do	
Cena náhr. ubytování	měna			Datum úhrady	den	měs.	rok
Plátce náhr. ubytování				Příjemce platby			
Náhradní stravování	způsob			Doba stravování	od	do	
Cena stravování	měna			Datum úhrady	den	měs.	rok
Plátce stravování				Příjemce platby			
Doprava při návratu	druh			Datum návratu	den	měs.	rok
Cena dopravy	měna			Datum úhrady	den	měs.	rok
Plátce dopravy				Příjemce platby			
Jiné dodatečné výdaje	popis			Datum vynaložení	den	měs.	rok
Výše dodateč. výdajů	měna			Datum úhrady	den	měs.	rok
Plátce dodateč. výdajů				Příjemce platby			
Jména všech pojištěných (dle cest. smlouvy)	Rodné číslo	Adresa		Podpis			
1	/						
2	/						
3	/						
4	/						
5	/						
6	/						
Komu zaslat plnění				Adresa			
Požadovaná forma úhrady	složenkou	bankovní převodem	IBAN				
Název banky a číslo účtu				Specifický symbol			
Čestně prohlašuji jako zákonný zástupce nezletilého dítěte(děti), jež je(jsou) účastníkem cestovní smlouvy, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.							
Jméno a příjmení osoby, jež je zákonným zástupcem nezletilého				Datum		Podpis	
DŮLEŽITÉ! Abychom Vám mohli poskytnout pojistné plnění, PŘILOŽTE k protokolu podrobnější popis okolností vzniku škody a ORIGINALY či ověřené kopie TĚCHTO DOKLADŮ prokazujících škodu:							
☐ cestovní smlouvu s CK		☐ doklad o uhrazení zálohy nebo plné ceny zájezdu		☐ nevyžité letenky, příp. vouchery		☐ účetní doklady o VSECH platbách, za něž požadujete náhradu	
Tento řádně vyplněný škodní protokol spolu s požadovanými doklady zašlete obratem na adresu: EUROALARM Assistance Prague s. r. o., KOŽÍ 5/916, P.O. BOX 809, 111 21 PRAHA 1							
V případě, že účastníkem cestovní smlouvy bude více než 6 osob, přiložte k Oznámení o pojistné události jejich seznam na zvláštním listu papíru. U těchto osob uveďte vždy jejich jméno, kontaktní adresu, RČ, název CK a číslo cestovní smlouvy. Pokud bude některá z osob uvedených na zvláštním listu papíru nezletilá, je nutno přiložit vždy i čestné prohlášení jejího zákonného zástupce dokládající, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.							
Prohlašuji, že veškeré údaje jsou pravdivé a že jsem nezamířel(a) žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření pojistné události a stanovení výše plnění. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých a zkreslených údajů se vystavuji nebezpečí stíhání pro trestný čin pojistného podvodu (§ 250a tr. zák.). Souhlasím, aby Česká pojišťovna zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností vyplývajících z pojistění.							
Jméno osoby požadující pojistné plnění (čitelně)		Vlastnoruční podpis		Datum odeslání			
				den měs. rok			

Dotazník pro cestovní kanceláře v Plzeňském kraji

1) Sídlo Vaší cestovní kanceláře:

2) Právní forma Vaší cestovní kanceláře:

3) Rok vzniku cestovní kanceláře:

4) Jaká je velikost Vaší cestovní kanceláře?

a) malá /do 5 zaměstnanců/ b) střední /5-19 zaměstnanců/ c) velká /20 a více zaměstnanců/

5) Je Vaše CK v současné době pojištěna proti úpadku?

(ANO / NE)

6) U jaké pojišťovací společnosti má Vaše cestovní kancelář toto pojištění uzavřené?

a) Česká pojišťovna, a.s. b) Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. c) Generali Pojišťovna, a.s.
d) UNIQA pojišťovna, a.s. e) Kooperativa pojišťovna, a.s.

7) Z jakého důvodu si Vaše cestovní kancelář vybrala pojištění právě u této pojišťovny?

a) Zvýhodněná cenová nabídka této pojišťovny pro Vaši CK.
b) Známost pojišťovny na pojišťovacím trhu.
c) Dobrá zkušenost této pojišťovny s Vaši CK z předchozích let.
d) Jiný důvod (prosím doplňte)

8) Uzavřela by Vaše cestovní kancelář toto pojištění i v případě, kdyby jí to zákon povinně neukládal?

a) ANO b) spíše ANO c) spíše NE d) NE

9) Má uzavření tohoto pojištění určitý vliv na zvýšení ceny produktů poskytovaných Vaší cestovní kanceláří?

(ANO/ NE)

10) Zjišťují si Vaši zákazníci při koupi Vašich produktů, zda je Vaše cestovní kancelář pojištěna proti úpadku?

a) ANO b) spíše ANO c) spíše NE d) NE

11) Postavení ve firmě:

12) Pohlaví: