



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Diplomová práce

Dynamické balíčky na trhu on-line nabídky v cestovním ruchu z pohledu ochrany spotřebitele

Vypracoval: Bc. Pokrývková Petra
Vedoucí práce: Prof. JUDr. Ľudmila Novacká, PhD.

České Budějovice 2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Petra POKRÝVKOVÁ
Osobní číslo: E13869
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání
Název tématu: Dynamické balíčky na trhu on-line nabídky v cestovním ruchu z pohledu ochrany spotřebitele
Zadávací katedra: Katedra obchodu a cestovního ruchu

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

Cíl práce:

Cílem DP bude na základě analýzy on-line nabídky dynamických balíčků vyhodnotit současný stav ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu a navrhnout možnosti prevence.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Analýza on-line nabídky dynamických balíčků
3. Provedení spotřebitelského průzkumu
4. Zhodnocení současného stavu ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu
5. Navržení preventivních opatření

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metodika. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 60 - 80 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

HORNER S a J. Swarbrooke. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha, Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0202-9.
HOROŤÁ, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha, Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1106-1.
JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha, Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3247-3.
KOTLER, P. a G. ARMSTRONG. *Marketing*. Praha, Grada Publishing, 2004. ISBN: 80-247-0513-3.
NOVÁČKÁ, L. *Cestovní ruch, technika služeb, delegát a sprievodca*. Bratislava, Ekonóm, 2011. ISBN 978-80-225-3237-2.
Směrnice rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (90/314/EHS)
Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Ludmila Nováková, Ph.D.
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání diplomové práce: 11. ledna 2013
Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2014

12 
doc. Ing. Ladislav Rolíněk, Ph.D.
děkan

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


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 29. března 2013

Prohlášení

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

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

V Českých Budějovicích dne

.....

Bc. Pokrývková Petra

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala pani prof. JUDr. Ludmile Novacké PhD., za její odborné rady a připomínky, které mi napomohly k vypracování této diplomové práce.

OBSAH:

1.	ÚVOD.....	3
2.	LITERÁRNÍ REŠERŠE	5
2.1	Cestovní ruch	5
2.1.1	Vymezení pojmu cestovní ruch	5
2.1.2	Služby cestovního ruchu	7
2.2	Ochrana spotřebitele v České republice	9
2.2.1	Ochrana spotřebitele v cestovním ruchu.....	11
2.2.2	Vývoj evropské legislativy	12
3.	CÍLE, STANOVENÉ HYPOTÉZY A METODIKA PRÁCE	20
3.1	Cíle práce	20
3.2	Stanovené hypotézy	20
3.3	Metodika práce	21
4.	PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE	23
4.1	Soudní rozhodnutí	24
4.1.1	Blödel-Pawlik	25
4.1.2	Leitner	26
4.1.3	Club-Tour.....	27
4.2	Studie újmy spotřebitelů v souvislosti s dynamickými balíčky	28
4.3	Shrnutí situace v České republice	32
4.4	Analýza situace ve Velké Británii	33
4.4.1	Sdružení Air Tour Operators Licence (ATOL)	36
4.5	Porovnání Velké Británie s ČR.....	37
4.6	Shrnutí dopadů nové směrnice	40
4.6.1	Případové studie porovnání dosavadní praxe a nových pravidel podle evropské komisařky Věry Jourové	42

4.7	Dotazníkové šetření.....	45
4.7.1	Příprava dotazníkového šetření.....	45
4.7.2	Samotné dotazníkové šetření	46
4.7.3	Shrnutí výsledků dotazníkového šetření	61
4.8	Vyhodnocení hypotéz.....	62
5.	ZÁVĚR	65

1. ÚVOD

Cestovní ruch je nedílnou součástí našich životů, nejenže cestujeme za dovolenou a odpočinkem, ale spousta z nás cestuje i díky svému zaměstnání. Oblast cestovního ruchu se každoročně dynamicky rozvíjí a lze očekávat, že podíl cestovního ruchu na hrubém domácím produktu se rok od roku bude zvyšovat.

Určitou zásluhu na tomto vývoji nese i rozvoj informačních technologií. Zatímco v roce 2005 bylo připojeno k internetu necelých 20 % českých domácností, v roce 2013 už bylo připojeno téměř 70 % domácností. To se samozřejmě odrazilo i v online nabídce služeb cestovního ruchu.

Lidé čím dál častěji volí možnost sestavit si vlastní dovolenou „na míru“ a to nejen u cestovní kanceláře. Spotřebitelé jsou si vědomi, že dovolená vlastnoručně sestavená z jednotlivých služeb cestovního ruchu, je mnohdy levnější a může si ji poskládat just in time. I díky tomu je stále častěji preferovaná. Důvodem k vlastnoručně sestavené dovolené však není jen finanční úspora, ale především variabilita a přizpůsobení jednotlivých služeb požadavkům jednotlivých zákazníků.

Otázkou však zůstává, kdo nese odpovědnost za realizaci těchto služeb. Spotřebitelé často nemají tušení, že se na takto zakoupené služby nevztahuje stejná ochrana spotřebitele, jako v případě zakoupení kompletního zájezdu od cestovní kanceláře či agentury.

Tuto problematiku jsem pro svoji diplomovou práci zvolila právě díky její aktuálnosti a potřebě spotřebitele informovat a upozornit na tyto značné rozdíly v jejich právech.

Ráda bych proto ve své práci shrnula současnou ochranu spotřebitele v cestovním ruchu a především v oblasti dynamických balíčků, dále bych věnovala pozornost nově přijatým krokům ke zlepšení ochrany spotřebitele, které schválila Evropská unie.

Pro svou práci považuji za stěžejní studium odborné literatury, a to především stávající směrnice 90/314/EHS z roku 1990, ze které vychází i česká legislativa, konkrétně Zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o výkonu některých činností. Dále se pak zaměřím na nově přijatou směrnici Evropského

parlamentu a Rady o souborných službách a cestách s asistovanou přípravou, která má zlepšit ochranu spotřebitele v cestovním ruchu.

Po konzultaci s vedoucí práce, Prof. JUDr. Ludmilou Novackou, PhD., jsme se shodly, že hlavním cílem práce bude vyhodnocení reálných možností ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu v ČR, a to v návaznosti na nové kroky Evropské unie v této oblasti.

Parciální cíle jsem si zvolila na základě potřeby zanalyzovat současný stav. V Evropské unii legislativa všech členských států vychází ze stejných předpisů, jsou ale spotřebitelé chráněni stejně? Samozřejmě je zcela jasné, že právní předpisy jednotlivých členských států jsou implementovány odlišně, a proto jsem se rozhodla pro srovnání podmínek ochrany spotřebitele v cestovním ruchu u nás a v dalším členském státě Evropské unie.

Zvažovala jsem, který stát využiji pro srovnání se situací v České republice, nakonec jsem zvolila Velkou Británii, a to právě díky tomu, že Velká Británie je známá tím, že se snaží o posílení postavení spotřebitele na trhu.

Informovanost a znalosti českého spotřebitele bych ráda ověřila pomocí dotazníkového šetření. Zajímá mě, jestli spotřebitelé vnímají rozdíly v ochraně spotřebitele, jednak když cestují tzv. na vlastní pěst nebo pokud cestují s cestovní kanceláří. Dále se chci dovědět, jestli se spotřebitelé sami od sebe zajímají o svá práva a povinnosti před svou dovolenou, zdali aktivně vyhledávají informace o pojištění cestovní kanceláře nebo o možnostech reklamovat jednotlivě zakoupené služby.

Na základě zvolených cílů budou nastaveny 3 hypotézy, které díky získaným informacím z marketingového výzkumu budu vyhodnocovat, buď jednotlivé hypotézy potvrdím, či zamítnu.

V závěru práce se zaměřím na celkové shrnutí získaných dat a případně se pokusím o doporučení, která by mohla vést ke zlepšení situace ochrany spotřebitele v cestovním ruchu.

2. LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch patří celosvětově mezi nejvýraznější hospodářská odvětví. Je tzv. průřezovým odvětvím: ovlivňuje tedy mnoho dalších hospodářských odvětví, jež pro ně pracují (doprava, stavebnictví, potravinářství a potažmo i zemědělství, výroba nábytku, fotografický průmysl, kartografie, překladatelské služby, tiskařský průmysl, softwarové služby). [RYGLOVÁ, 2011]

Ve stručnosti řečeno, v roce 2015 dosáhl celosvětový počet jednodenních návštěvníků celkem 1, 184 milionů. Tzn. o 50 milionů více než v předchozím roce, což značí nárůst cca o 4,4%. Rok 2015 je již šestým rokem, po hospodářské krizi v roce 2009, který vykazuje celosvětový růst mezinárodního turismu o 4 nebo více procent.

Za tuto situaci mohou tři hlavní faktory, neobvykle silné výkyvy směnných kurzů, pokles ceny ropy a dalších komodit, což zvýšilo disponibilní důchod v importujících zemích, ale oslabily poptávku cestovního ruchu v exportních zemích, stejně tak jako obavy o bezpečnost a zdraví. [UNWTO, 2016]

Podle odhadů Světové organizace cestovního ruchu čeká segment celosvětového pohostinství do roku 2020 až trojnásobný nárůst. Měl by se tak stát jedním z největších průmyslů na světě, který přinese řadu atraktivních pracovních příležitostí a zvýšenou poptávku po kvalifikovaných profesionálech v pohostinství a cestovním ruchu. [Parlamentní listy, 2014]

2.1.1 Vymezení pojmu cestovní ruch

Všeobecně uznávanou definicí, je definice vytvořená na konferenci Světové organizace cestovního ruchu v roce 1991. Definice zní: „Cestovní ruch znamená dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi“. Definice WTO se liší od předchozích zejména tím, že nechápe cestovní ruch pouze jako volnočasovou aktivitu, ale vymezuje ho jako činnost lidí spojenou s cestováním a

výslovně uvádí jako možný účel cestování kromě využití volného času i obchod a jiné motivy.

Dle Hornerové a Swarbrooka se cestovní ruch obecně definuje, jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Takto definovat cestovní ruch, ale není dostačující, například pracovní cesty se také považují za součást cestovního ruchu, ale hlavním smyslem jsou pracovní povinnosti nikoli zábava. [HORNER, 2003]

Orieška cestovní ruch popisuje jako soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest. [ORIEŠKA, 1999]

Je však nutné zdůraznit, že tato definice vymezuje cestovní ruch hlavně pro zpřehlednění a sjednocení mezinárodních statistik v cestovním ruchu, proto redukuje tento fenomén na „činnosti lidí“ a nerozvíjí jeho další vazby. [KOTÍKOVÁ, 2013]

Výkladový slovník cestovního ruchu definuje cestovní ruch jako „komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících na těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělávání, pracovně či za jiným účelem, i aktivity subjektů poskytující služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit a rekreace místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity“. [ZELENKA, 2012]

2.1.2 Služby cestovního ruchu

Podle Heskové jsou služby rozhodující součástí produktu cestovního ruchu. Představují heterogenní soubor užitečných efektů určených na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu.

Znaky služeb v cestovním ruchu

Dále se Hesková zmiňuje o všeobecných znacích služeb, mezi které uvádí nemateriálnost služeb, vysokou spotřebu živé práce při jejich poskytování, začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb, soulad poskytování služeb s jejich spotřebou a pominutelností služeb.

Služby cestovního ruchu mají i speciální znaky, Hesková mezi tyto znak zařazuje časovou a místní vázanost na primární nabídku cestovního ruchu, komplexnost a komplementaritu, zastupitelnost, mnohooborový charakter a nevyhnutelnost jejich zprostředkování, dynamiku a sezónnost poptávky po službách cestovního ruchu, nevyhnutelnost informací o nich vč. informací o jejich kvalitě, to vše dle Heskové patří mezi speciální znaky služeb cestovního ruchu. [HESKOVÁ, 2006]

Klasifikace služeb cestovního ruchu

Služby cestovního ruchu lze rozdělit dle různých hledisek, např. podle druhového členění, dle fází realizace cestovního ruchu, z časového hlediska či z hlediska uspokojovaných potřeb, podle charakteru spotřeby nebo z ekonomického hlediska.

Pro účely této práce uvedu klasifikaci cestovních služeb dle metodiky TSA (satelitní účet cestovního ruchu), z které vychází i Novacká.

Satelitní účet cestovního ruchu (TSA – Tourism Satellite Account) zachycuje ekonomický přínos cestovního ruchu pro národní hospodářství při zohlednění efektů ve prospěch jiných odvětví. Je jediným objektivním nástrojem při mezinárodním porovnání ekonomického významu cestovního ruchu.

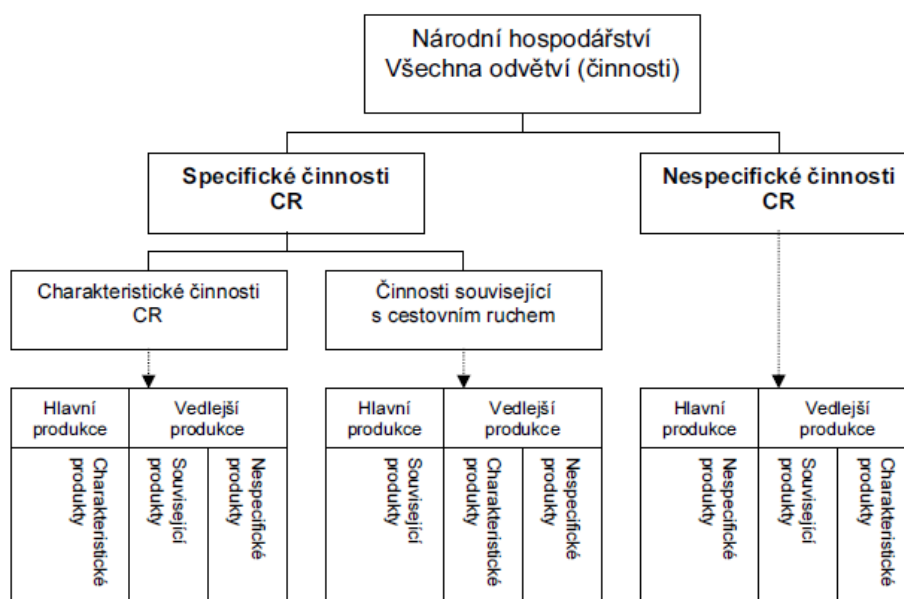
Dle metodiky satelitního účtu České republiky, se nabídka cestovního ruchu dělí na činnosti:

Charakteristické činnosti cestovního ruchu jsou ty výrobní činnosti, jejichž hlavní produkce je charakteristická pro cestovní ruch a jež by ve většině zemí přestaly při nepřítomnosti návštěvníků existovat ve významném množství nebo by se jejich spotřeba výrazně snížila. Tyto činnosti jsou tedy na cestovním ruchu velmi závislé. Jedná se například o ubytovací služby, stravovací služby, osobní železniční doprava, letecká, autobusová, vodní doprava, cestovní kanceláře, cestovní agentury, turistické informační kanceláře apod.

Činnosti související s cestovním ruchem jsou takové, u kterých by při nepřítomnosti návštěvníků (neexistenci cestovního ruchu) byl zaznamenán pokles produkce, přičemž mohou být odlišné pro jednotlivé státy. Např. rybolov, lesnictví, zemědělství stavebnictví, řemeslná výroba

Nespecifické činnosti jsou zbytkovou kategorií, kde nehraje z hlediska produkce cestovní ruch větší roli. [Metodika satelitního účtu cestovního ruchu České republiky, ČSÚ]

Obrázek 1: Klasifikace činností cestovního ruchu dle metodiky TSA



(Zdroj: Český statistický úřad)

2.2 Ochrana spotřebitele v České republice

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

Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie, zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie, a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.

Část první tohoto zákona obsahuje úvodní ustanovení, kde je vymezeno několik základních pojmů.

Podle tohoto zákona se za spotřebitele považuje fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

V části druhé tohoto zákona, jsou popsány povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb, konkrétně se jimi zabývají §3 až §19.

V části třetí jsou vymezeny úkoly veřejné správy. Následující čtvrtá část je věnována sdružením spotřebitelů a jiným právnickým osobám založeným k ochraně spotřebitele. Společná a závěrečná ustanovení jsou uvedeny v páté části tohoto zákona.

Součástí tohoto zákona jsou i dvě přílohy, z nichž příloha č. 1 je věnována klamavým obchodním praktikám a příloha č. 2 popisuje agresivní obchodní praktiky.

- *Klamavé obchodné praktiky*

Obchodní praktika je považována za klamavou, je-li při ní užit nepravdivý údaj; Je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit; opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat (za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem); vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele; není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož

dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.

Klamavou obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 1 k tomuto zákonu.

- *Agresivní obchodní praktiky*

Obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele.

Agresivní obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 2 k tomuto zákonu. [Česká republika, 1992]

Nový občanský zákoník 89/2012 Sb.

Nový občanský zákoník čítající 3 081 paragrafů je rozdělen do pěti částí a obsahuje normy chránící spotřebitele ve více oddílech předpisu. Předně se jedná o § 1810 až § 1867 tohoto zákona, s názvem „Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem“. Jsou zde přehledně a srozumitelně regulována pravidla postupu uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem, jejich náležitosti a obsah.

V zákoně nechybí ani příkladný výčet zakázaných ujednání, která zakládají významnou nerovnováhu práv či povinností stran v neprospěch spotřebitele. Jsou-li některá z uvedených či jim podobných ustanovení do smlouvy přesto zahrnuta, nevyvolávají žádné právní účinky (jsou pouze zdánlivá), ledaže by se jich spotřebitel sám dovolal.

Významným ustanovením k ochraně spotřebitele je § 1818, který výslovně stanoví, že v případech, kdy má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle tohoto oddílu, nemusí uvádět, z jakého důvodu tak činí. V jeho prospěch dále platí, že stačí, je-li odstoupení od smlouvy ve stanovené lhůtě odesláno, což je odchylka od obecného pravidla, že projev vůle vyvolává právní účinky zásadně až od okamžiku, kdy adresátovi dojde.

Druhý oddíl, § 1820 – §1867 se věnuje smlouvám uzavíraným pomocí prostředků komunikace na dálku a smlouvám uzavíraným mimo obchodní prostory, kde lze poukázat například na § 1822 a §1844, které stanoví závaznost údajů sdělených před uzavřením smlouvy.

Ochranu spotřebitele sledují i ustanovení § 1838 a §1851 obsahující pravidla o neobjednaném plnění. Dle jejich výslovného znění spotřebitel není povinen na své náklady podnikateli vnucené zboží vracet, nic platit, ani jej nějakým způsobem vyrozumívat. Na spotřebitele se hledí jako na poctivého držitele, má tudíž právo s dodaným zbožím nakládat jako vlastník, zejména si je ponechat, nebo zcizit jiné osobě.

Spotřebitelem je dle § 419 NOZ každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. [*Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2013*]

2.2.1 Ochrana spotřebitele v cestovním ruchu

Cestovní ruch je velmi rychle rozvíjejícím se odvětvím ekonomiky, proto zvyšující se konkurence v této oblasti má za následek konkurenční boj mezi jednotlivými podnikatelskými subjekty a nejen díky tomu dochází ke klamání spotřebitele či jinému znevýhodňování. Proto se ochranou spotřebitele v cestovním ruchu zabývá nejen evropská legislativa, ale i právní normy České republiky. Objektem ochrany spotřebitele v cestovním ruchu, je nejen účastník zájezdu v rámci organizovaného cestovního ruchu. Mimořádná potřeba se jeví rozvíjet ochranu “cestovatelů”, kteří si individuálně organizují svoje cesty a individuálně nakupují i služby potřebné pro tento druh cestování, bez rozdílu, jestli se jedná o dovolenou nebo nepravidelné povinnosti. [*Novacká, 2013*]

Tři dimenze ochrany spotřebitele v cestovním ruchu

Profesorka Novacká uvádí, že v cestovním ruchu lze hovořit o ochraně spotřebitele ve třech dimenzích:

1. dimenze – Svoboda cestování
2. dimenze – Ochrana života, zdraví a majetku cestujících
3. dimenze – Ochrana před sníženou kvalitou výrobků a služeb v cestovním ruchu

Ochrana před sníženou kvalitou služeb a výrobků v cestovním ruchu

Široký rozsah působnosti společenské odpovědnosti si vyžaduje aktivní přístup ze strany výrobce a jeho přímou angažovanost. Výrobci služeb participují na společenské odpovědnosti dvěma základními přístupy. Subjekty v cestovním ruchu přistupují k ochraně účastníka v cestovním ruchu aktivním i pasivním přístupem.

Aktivní přístup producentů spočívá v jednotlivých právních normách, v certifikaci a standardech popř. jiné dokumentaci, která formálně vytváří předpoklady na určitou unifikaci produkce služeb v cestovním ruchu a určitý unifikovaný standard kvality.

Dále pak v realizaci kontroly prostřednictvím širokého spektra kontrolních orgánů státní správy, samosprávy i veřejného sektoru a samozřejmě nesmíme opomenout pojištění života, zdraví a majetku.

Existence těchto prvků dle Novacké umožňuje účastníkovi cestovního ruchu v pozici spotřebitele poznat, jaké jsou jeho práva a možnosti.

Producenti v cestovním ruchu využívají i pasivní přístup. Využití neformálních nástrojů vytváří možnost projevu společenské odpovědnosti výrobce, která je ve většině případů finančně nákladná. Výsledkem je jev, že se angažovanost daného subjektu dostává do povědomí široké veřejnosti. Ochrana spotřebitele může být komunikována i prostřednictvím pasivního neformálního přístupu využitím neformálních nástrojů. Často je jen podružná v rámci projevu společenské odpovědnosti udržitelného rozvoje. [Novacká, 2013]

2.2.2 Vývoj evropské legislativy

Směrnice Rady ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (90/314/EHS)

Směrnice o souborných službách pro cesty z roku 1990 (90/314/EHS) již více než 20 let úspěšně chránila spotřebitele, kteří si rezervovali předem sestavené balíčky cestovních služeb.

Chránila evropské spotřebitele na dovolené a vztahovala se na předem sestavené balíčky zahrnující alespoň dvě z následujících služeb: 1) doprava, 2) ubytování 3) jiné

služby cestovního ruchu, jako jsou např. prohlídky pamětihodností, pokud služby pokrývají více než 24 hodin nebo zahrnují nocleh.

Deset hlavních práv vyplývajících ze směrnice o souborných službách pro cesty z roku 1990

1. Máte právo na všechny potřebné informace před podpisem smlouvy.
 2. Vždy jedna strana (organizátor nebo prodejce – jméno a adresa bude uvedena ve smlouvě) bude odpovědná za správné výkony všech služeb obsažených ve smlouvě.
 3. Jsou Vám dány tísňová čísla nebo kontaktní místo, kde se můžete dostat do kontaktu s organizátorem či cestovní kanceláří.
 4. Můžete přenechat Vaši rezervaci někomu jinému, pokud sami nemůžete odjet.
 5. Cenu zájezdu nelze měnit 20 dnů před odjezdem, v ostatních případech lze cenu měnit jen za velmi omezených situací.
 6. Pokud byl změněn některý z podstatných prvků zájezdu, můžete zrušit smlouvu a dostat své peníze nazpět.
 7. Pokud před odjezdem obchodník zruší Váš zakoupený balíček, máte právo na vhodnou kompenzaci.
 8. Pokud po odjezdu na dovolenou, nemůže být poskytnuta nějaká část ze zakoupeného balíčku, máte právo na alternativní řešení, bez toho, abyste něco dopláceli.
 9. Máte právo na okamžitou pomoc, pokud jste v nesnázích.
 10. V případě, že odpovědný obchodník zkrachuje před Vaším odjezdem, máte právo na vrácení Vaší platby, pokud již Vaše cesta začala, budete repatriováni.
- [Evropská komise, 2013]

V roce 1990 však byla tržní struktura cestovního ruchu mnohem jednodušší než dnes a neexistoval internet. Modernizace směrnice 90/314/EHS je odpovědí na požadavky spoluzákonodárců, Evropského hospodářského a sociálního výboru, jakož i Evropské poradní skupiny spotřebitelů. Požadavek na revizi zazněl i od velké části odvětví a z řad

organizací spotřebitelů. Revize směrnice je výslovně zmíněna ve zprávách o občanství EU, v Evropském programu pro spotřebitele a v Aktu o jednotném trhu II.

Rozvoj internetového prodeje a liberalizace letecké dopravy změnily způsob, jakým si lidé organizují dovolenou, což zároveň přineslo různé možnosti, jimiž obchodníci klientům pomáhají personalizovat kombinace cestovních služeb, zejména pomocí internetu. Mezi obchodníky se řadí cestovní agentury, cestovní kanceláře, letecké společnosti, pořadatelé okružních plaveb atd. V mnoha členských státech panují nejasnosti ohledně toho, zda uvedené kombinace spadají do působnosti směrnice a zda obchodníci podílející se na seskupování takových kombinací nesou odpovědnost za realizaci daných služeb, zejména v prostředí internetu.

Taková situace neposkytuje jistotu obchodníkům ani spotřebitelům, proto se v současné době připravuje aktualizace této směrnice. [*Rada Evropské Unie, 2013*]

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

Tato směrnice byla dlouho očekávaným krokem ke zvýšení ochrany spotřebitele v cestovním ruchu.

Skládá z 31 článků a tří příloh.

Článek 1 se věnuje předmětu směrnice. Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a k dosažení co možná nejjednotnější vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením některých aspektů právních a správních předpisů členských států, pokud jde o smlouvy mezi cestujícími a obchodníky o souborných službách pro cesty o spojených cestovních službách.

Článek 2 vymezuje oblast působnosti. Směrnice se vztahuje na souborné služby, které obchodníci nabízejí k prodeji nebo prodávají cestujícím, a na spojené cestovní služby, které obchodníci zprostředkovávají cestujícím.

Tato směrnice se nepoužije na souborné služby a spojené cestovní služby:

a) na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh;

b) nabízené nebo zprostředkovávané příležitostně, na neziskovém základě a pouze omezené skupině cestujících;

c) zakoupené na základě obecné smlouvy o pořádání pracovních cest mezi obchodníkem a jinou fyzickou či právnickou osobou, která jedná za účelem souvisejícím s její obchodní činností, podnikáním, řemeslem nebo povoláním.

Směrnicí není dotčeno obecné vnitrostátní smluvní právo, například pravidla týkající se platnosti, vzniku nebo účinnosti smluv, pokud nejsou aspekty obecného smluvního práva upraveny touto směrnicí.

Článek 3 se věnuje definicím jednotlivých pojmů. Pro účely této směrnice platí tyto definice:

„Cestovní službou“ se rozumí přeprava osob; ubytování, které z podstaty není součástí přepravy cestujících a není k účelům bydlení, pronájem automobilů nebo jiných motorových vozidel, jakákoli jiná služba cestovního ruchu, která není z podstaty součástí jiné cestovní služby.

„Soubornými službami“ se rozumí kombinace alespoň dvou rozdílných typů cestovních služeb pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud:

- kombinaci těchto služeb provádí jeden obchodník, a to i na žádost nebo podle výběru cestujícího, ještě před uzavřením jediné smlouvy o veškerých službách
- bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jsou tyto služby:
 - zakoupeny na jediném prodejním místě a byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením
 - nabízeny, prodávány nebo účtovány za souhrnnou nebo celkovou cenu
 - pro účely inzerce nebo prodeje označeny jako „souborné služby“ či obdobně

- kombinovány po uzavření smlouvy, jíž obchodník opravňuje cestujícího k výběru z různých typů cestovních služeb
- zakoupeny od samostatných obchodníků prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, při nichž obchodník, s nímž byla uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a emailovou adresu cestujícího dalšímu obchodníkovi nebo dalším obchodníkům a s tímto obchodníkem nebo obchodníky je uzavřena smlouva do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby

Kombinace cestovních služeb, při níž se nanejvýš jeden typ cestovní kombinuje s jednou nebo více službami cestovního ruchu, nepředstavuje souborné služby, pokud tyto služby cestovního ruchu:

- nepředstavují významnou část hodnoty dané kombinace, nejsou inzerovány jako podstatná část kombinace ani jiným způsobem nepředstavují podstatnou část kombinace
- jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování cestovní služby

„Smlouvou o souborných službách pro cesty“ smlouva o souborných službách jako celku nebo, poskytují-li se souborné služby na základě samostatných smluv, všechny smlouvy, které se vztahují na cestovní služby zahrnuté do souboru.

„Zahájením poskytování souborných služeb“ začátek poskytování cestovních služeb zahrnutých do souborných služeb

„Spojenými cestovními službami“ alespoň dva různé typy cestovních služeb zakoupené pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou soubornými službami, jejichž vyústěním je uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jestliže obchodník zprostředkovává:

- cestujícím při jediné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé cestovní služby

- cíleným způsobem pořízení alespoň jedné další cestovní služby od jiného obchodníka, a pokud je smlouva s tímto jiným obchodníkem uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby

Pokud je zakoupen pouze jeden typ cestovní služby a jedna nebo více služeb cestovního ruchu, nejedná se o spojenou cestovní službu, pokud posledně jmenované služby nepředstavují významnou část hodnoty dané kombinace služeb a nejsou inzerovány jako podstatná část cesty nebo pobytu ani jiným způsobem nepředstavují jejich podstatnou část.

„Cestujícím“ každá osoba, která má v úmyslu uzavřít smlouvu v oblasti působnosti této směrnice nebo má právo cestovat na základě takovéto smlouvy.

„Obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v její prospěch, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, ať už vystupuje jako poradatel, prodejce, obchodník zprostředkovávající spojené cestovní služby nebo poskytovatel cestovních služeb.

„Poradatelem“ obchodník, který kombinuje a prodává nebo nabízí k prodeji souborné služby, ať už bezprostředně, či prostřednictvím jiného obchodníka, anebo společně s jiným obchodníkem, nebo obchodník, který předává údaje o cestujícím jinému obchodníkovi.

„Prodejcem“ obchodník jiný než poradatel, který prodává nebo k prodeji nabízí souborné služby kombinované poradcem.

„Trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje cestujícímu nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně způsobem vhodným pro jejich budoucí použití po dobu přiměřenou jejich účelu a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu.

„Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi“ situace, již strana, která se jí dovolává, nemůže ovlivnit a jejímž důsledkům nelze zabránit ani přijetím veškerých přiměřených opatření.

„Neplněním smluvních podmínek“ se rozumí neposkytnutí nebo nesprávné poskytnutí cestovních služeb, které jsou součástí souborných služeb.

„Prodejním místem“ jakékoli prodejní prostory, movité i nemovité, nebo prodejní internetová stránka nebo podobné on-line prodejní zařízení, včetně případů, kdy jsou prodejní internetové stránky nebo on-line prodejní zařízení cestujícím prezentovány jako jedno zařízení, včetně telefonní služby.

„Repatriací“ návrat cestujícího do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou.

Článek 4 obsahuje úroveň harmonizace. Členské státy nesmějí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany cestujícího, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.

Článek 5 se věnuje informačním povinnostem a obsahem smlouvy o souborných službách pro cesty, konkrétně pak se jedná o informace před uzavřením smlouvy.

Článek 6 pak v návaznosti na čl. předchozí, se zabývá závaznost informací před uzavřením smlouvy a uzavření smlouvy

Obsah smlouvy o souborných službách pro cesty a dokumentace, která musí být poskytnuta před zahájením realizace souborných služeb, najdeme v článku 7 této směrnice.

Článek 8 říká, že důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole nese obchodník.

Článek 9 až 12 je věnován změnám smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb. Např. převod smlouvy o souborných službách na jiného cestujícího, změna ceny, změny jiných podmínek smluv o souborných službách pro cesty a ukončení smlouvy a právo na odstoupení před zahájením poskytování souborných služeb

Další část návrhu směrnice (článek 13 až 16) definuje podmínky poskytování služeb.

Odpovědnost za poskytování souborných služeb nese dle článku 13 pořadatel bez ohledu na to, zda služby poskytuje sám nebo prostřednictvím jiných poskytovatelů cestovních služeb.

Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech ponechat v platnosti nebo zavést ustanovení, podle nichž za poskytování souborných služeb odpovídá též prodejce.

Členské státy zajistí, aby měl cestující nárok na přiměřenou slevu za dobu neplnění smluvních podmínek, ledaže pořadatel prokáže, že lze toto neplnění přičíst cestujícímu.

Článek 17 až 19 je věnován ochraně pro případ platební neschopnosti.

Článek 20 – 27 řeší obecná ustanovení. Např.: zvláštní povinnosti prodejce v případě, že je pořadatel usazen mimo Evropský hospodářský prostor, právní odpovědnost za chyby při rezervaci, právo regresu, prosazování, sankce apod.

Závěrečným ustanovením se věnuje čl. 28 – 31. [*Úřední věstník EU, 2015*]

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

Zákonná úprava je zaměřena především na ochranu spotřebitele - zákazníka cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Jedná se o velmi důležitou oblast, neboť v tomto případě jde o specifický druh podnikání s výrazným dopadem jak na zákazníka, tak na prestiž České republiky v zahraničí. Že jde o specifický druh podnikání, vyplývá i ze Směrnice Evropské unie č. 90/314/EHS z roku 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.

Základním cílem zákona je tedy ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku v souladu s požadavky výše uvedené Směrnice, které jsou tímto zákonem zapracovány do českého právního řádu.

Obsah zákona je omezen jen na úpravu těch skutečností, které s výše uvedeným cílem 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. [*PECHANEC, 2006*]

3. CÍLE, STANOVENÉ HYPOTÉZY A METODIKA PRÁCE

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce „Dynamické balíčky na trhu on-line nabídky v cestovním ruchu z pohledu ochrany spotřebitele“ je vyhodnocení reálných možností ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu.

Dílčím cílem práce je porovnání současné ochrany českého a britského spotřebitele, a to zejména v oblasti dynamických balíčků v cestovním ruchu. Dalším dílčím cílem je provedení dotazníkového šetření, které má za úkol zjistit znalosti a informovanost českého spotřebitele o svých právech v cestovním ruchu.

3.2 Stanovené hypotézy

V této diplomové práci byly stanoveny následující hypotézy:

Hypotéza č. 1

Více než 50% dotazovaných spotřebitelů preferuje organizovaný cestovní ruch (Zájezd od CK).

Koupit si předem připravený zájezd od cestovní kanceláře je všeobecně jednodušší a bezpečnější. Na základě dosavadního vývoje prodeje zájezdů, předpokládám, že i v současné době možnosti on-line tvorby dynamických balíčků více jak polovina dotazovaných bude preferovat organizovaný cestovní ruch.

.

Hypotéza č. 2.

Méně než 60% dotazovaných spotřebitelů se domnívá, že klient cestovní kanceláře je lépe chráněn než spotřebitel, který cestuje neorganizovaně.

Předpokládám, že dotazovaní respondenti nejsou informováni o nových možnostech ochrany spotřebitele v souladu se Směrnicí z roku 2015, a proto si neuvědomují rozdíl v ochraně spotřebitele při zakoupení zájezdu a při individuálním cestování.

Hypotéza č. 3

Více než 80% dotazovaných spotřebitelů nezná pojem dynamický balíček.

Na základě dosavadního vývoje aplikace ochrany spotřebitele v praxi CK a dle údajů ČOI, předpokládám, že většina respondentů se aktivně nezajímá o problematiku ochrany spotřebitele v cestovním ruchu.

3.3 Metodika práce

Na základě studia odborné literatury a různých elektronických zdrojů jsem vytvořila teoretický základ, který mi umožnil pochopit řešenou problematiku. Jelikož neexistuje jednotný právní předpis, který by se zabýval problematikou ochrany spotřebitele v cestovním ruchu, byl stěžejním předpisem zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o výkonu některých činností, který vychází ze směrnice Rady EU č. 90/314 EHS.

Dále bylo třeba nastudovat příslušné články v novém Občanském zákoníku 89/2012. Samozřejmě jsem se také zaměřila na nově přijatou směrnici Evropského parlamentu a Rady o souborných službách a spojených cestovních službách 2015/2302. V teoretické části práce byly využity metody jako **popis** jednotlivých pojmů a také **vysvětlení**.

Následovalo stanovení jednotlivých hypotéz, které jsou zmíněny výše. Pro dosažení stanovených cílů bude využit následující metodický postup.

V úvodu praktické části se budu zabývat vývojem judikatury původní směrnice a poté se zaměřím na některá soudní rozhodnutí, která nám dokumentují výklad původní

směrnice 90/314/EHS. A také zde budu **interpretovat** data uvedená v dokumentu Studie újmy spotřebitelů, kterou zveřejnila společnost Londons Economics.

Poté přistoupím k **analýze** ochrany spotřebitele cestovního ruchu v souvislosti s dynamickými balíčky a to zejména ve Velké Británii s následným **srovnáním** (komparací) s ochranou českého spotřebitele.

Následně bude proveden průzkum pomocí **dotazníkového šetření**, který bude mít za úkol získat primární informace o znalostech a informovanosti českého spotřebitele o svých právech v cestovním ruchu, a to zejména v individuálním cestovním ruchu. Poté bude provedena **analýza** získaných informací.

Nejprve vyhodnotím jednotlivé otázky pomocí **výsečových grafů** a data vyjádřím v %. Tyto výsledky budou podrobně popsány. A dále pak budu u některých otázek využívat statistickou metodu, konkrétně využiji korelační analýzu, která pracuje s korelačním koeficientem. Korelační koeficient nabývá hodnot $< -1, 1 >$. Při nezávislosti proměnných X a Y je koeficient korelace roven 0. Čím více se blíží k hraničním hodnotám, tím větší značí závislost. K výpočtu korelačního koeficientu využiji tabulkový kalkulátor Microsoft Excel. Funkce CORREL, která je v tomto programu dostupná, vrátí korelační koeficient mezi dvěma množinami dat.

Na základě takto získaných informací bude provedeno **vyhodnocení** stanovených hypotéz, které bude předcházet závěrečnému **zhodnocení** reálných možností ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu.

4. PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE

Každý z členských států je povinen implementovat evropskou legislativu do svých právních předpisů. Stejně tak tomu je i v případě směrnice 90/314/EHS Travel Package Directive.

Během implementace této směrnice došlo k postupnému vývoji judikatury. Například případ Dillenkofer (1996): Soudní dvůr rozhodl, že stávající směrnice přiznává spotřebitelům, v případě insolvence poskytovatele, zákonné právo požadovat vrácení všech částek zaplacených v průběhu dovolené a na repatriaci na úkor poskytovatele (pojistitele).

Soud dále uvedl (případ Rechberger, 1999), že toto právo spotřebitele nesmí být omezeno či vyloučeno vnitrostátními předpisy. Proto vnitrostátní předpisy, které stanovují minimální zabezpečení na úrovni, která je příliš nízká vzhledem ke skutečnému riziku, porušují současnou směrnici. Kromě toho, právo spotřebitele na náhradu se rozšiřuje i na situace, ve kterých byl spotřebitel nucen (při platební neschopnosti pořadatele) zaplatit za svůj pobyt podruhé (přímo hoteliérům), než mohl opustit hotel a vrátit se domů. (případ Verein für Konsumenteninformation, 1998)

Zabezpečení, které poskytuje spotřebitelům současná směrnice, také zahrnuje i situace, kdy se pořadatel dostal do platební neschopnosti v důsledku svého podvodného jednání, např. když nikdy neplánoval uskutečnit daný výlet. (případ Blödel-Pawlik, 2012)

Pokud jde o právo spotřebitele na odškodnění v případě nesprávného plnění smlouvy, Soudní dvůr Evropské unie rozhodl tak, že se vztahuje také na nemajetkovou újmu. (Případ Leitner, 2002) V tomto případě spotřebitel utrpěl újmu v podobě otravy jídlem. Soudní dvůr Evropské unie uvádí, že žalobce by měl mít nárok nejen na náhradu fyzické bolesti a utrpení způsobené otravou, ale také náhradu za ztrátu radosti dovolené.

Individuální balíčky, které jsou organizované cestovní kanceláří na žádost spotřebitele a dle jeho specifikace, jsou rovněž zahrnuty do směrnice pod pojmem „balíček“¹. (případ Club-tour, 2002) [MAŇKO, 2013]

¹ v české legislativě se používá termín „zájezd“

Je však nutno podotknout, že relativní volnost, v legislativě jednotlivých členských států EU, způsobuje rozdíly mezi jednotlivými členskými státy.

Například rozdíly v oblasti pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře:

V Německu cestovní kanceláře mají možnost volit pojištění stavu insolvence u pojišťoven nebo zvolit bankovní garanci. V Belgii jsou cestovní kanceláře dokonce povinné platit do garančního fondu, a to částku, která je vypočítaná na základě jejich tržeb. Garanční fond se tak stává neziskovou organizací, z jejíchž prostředků jsou hrazeny finanční ztráty klientů, které vznikly v důsledku úpadku cestovní kanceláře.

I ve Francii musí každá cestovní kancelář jednak složit bankovní záruku, a dále i přispívat do garančního fondu. V Rakousku je povinnost vedle bankovní garance hradit i pojištění proti úpadku.

Oproti tomu v Dánsku je garanční fond spravován přímo vládou a přispívají do něj nejen cestovní kanceláře, ale i jejich klienti. I v Irsku jsou povinni do garančního fondu přispívat klienti a však pevně stanovenou částkou. Cestovní kanceláře pak mají možnost vybrat si mezi platbou do garančního fondu nebo variantou pojištění.² [VAJČNEROVÁ, 2005]

4.1 Soudní rozhodnutí

Funkčnost právní úpravy a způsob řešení sporů prostřednictvím soudu nám částečně dokumentují některá soudní rozhodnutí Evropského soudního dvora, která se týkají výkladu směrnice 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

² I v České republice byl garanční fond jako forma jistění, byl založen v roce 1995, ale po krachu cestovní kanceláře CK Travela v roce 1997 se vyčerpal a pro další klienty zkrachovalých cestovních kanceláří již nezbylo nic.

4.1.1 Blödel-Pawlik

Tato žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týkala výkladu článku 7 směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Konkrétně se jednalo o spor mezi panem Blödel-Pawlikem a HanseMerkur Reiseversicherung AG, jehož předmětem je odmítnutí proplacení ceny za souborné služby pro cesty, které byly spotřebitelem zaplacený, ale nebyly organizátorem cesty uskutečněny.

Dne 4. srpna 2009 si J. Blödel-Pawlik objednal pro sebe a svoji manželku souborné služby pro cesty u společnosti Rhein Reisen GmbH (dále jen „Rhein Reisen“), která jako organizátor cesty uzavřela s účinností od 1. srpna 2009 pojištění pro případ své platební neschopnosti u HanseMerkur Reiseversicherung.

Rhein Reisen předložila J. Blödel-Pawlikovi dvě potvrzení o tom, že mu bude vrácena cena cesty, nedojde-li k plnění cestovních služeb z důvodu platební neschopnosti organizátora cesty.

Před začátkem cesty Rhein Reisen informovala J. Blödel-Pawlika, že je nucena vyhlásit platební neschopnost. Ze spisu vyplývá, že Rhein Reisen, zastoupená jediným jednatelem, ve skutečnosti vůbec neplánovala dotčenou cestu uskutečnit. Časový sled událostí, jakož i výpis z bankovního účtu o uskutečněných transakcích totiž ukázaly, že se ze strany uvedené společnosti jednalo o podvodné jednání.

Za těchto okolností požádal J. Blödel-Pawlik pojišťovnu HanseMerkur Reiseversicherung o proplacení ceny cesty, kterou zaplatil.

Tato pojišťovna však tvrdila, že proplacení není povinna provést, protože na případ, ve kterém je výlučným důvodem zrušení cesty podvodné jednání organizátora cesty, se článek 7 směrnice 90/314 nevztahuje.

Avšak článek 7 směrnice ukládá organizátorovi cesty povinnost mít dostatečnou záruku pro zajištění vrácení vložených prostředků a pro návrat spotřebitele v případě platební neschopnosti nebo úpadku. Cílem těchto záruk je samozřejmě ochrana spotřebitele proti ekonomickým rizikům souvisejících s platební neschopností organizátora.

Článek 7 směrnice 90/314 nespojuje s uvedenou zárukou žádnou zvláštní podmínku týkající se důvodů platební neschopnosti organizátora cesty.

A tak Soudní dvůr rozhodl, že do rozsahu působnosti článku 7 směrnice 30/914/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, spadá i situace, v níž je platební neschopnost organizátora cesty způsobená jeho podvodným jednáním.

4.1.2 Leitner

V tomto soudním rozhodnutí se jednalo o výklad článku 5 směrnice 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Vznikl zde spor mezi paní Simone Leitner a společností TUI Deutschland GmbH & Co. KG V tomto případě se konkrétně jednalo o to, zdali článek 5 směrnice poskytuje spotřebiteli nárok na náhradu nemotné škody, která vznikla nesplněním nebo chybným splněním souborných služeb, které byly v rámci zájezdu sjednány.

Rodina Leitnerových si u cestovní kanceláře TUI Deutschland zakoupila pobyt tzv. all-inclusive v klubu Robinson Pamfiliya na turecké Riviéře. 4. července 1997 Leitnerovi ubytovali v klubu a tam také strávili celou dovolenou a samozřejmě se zde i po celou dobu pobytu stravovali. Asi po týdně se u dcery Leitnerových objevily příznaky salmonely. Tato otrava byla nepochybně způsobena potravinami podávanými v klubu, protože stejně onemocnělo ještě několik hostů.

Nemoc trvala po celý zbytek zájezdu a tehdy teprve desíletá Simone, trpěla vysokými horečkami, průjemem, zvracením úzkostí a v neposlední řadě i problémy s krevním oběhem. Rodiče se samozřejmě po celou dobu starali o svou dceru.

Soudní dvůr uvedl, že směrnice je určena především k ochraně spotřebitele, pro kterého má náhrada škody vzniklé v důsledku ušlé radosti z dovolené značný význam. A tak směrnice tedy musí být vykládána tak, že zaručuje spotřebiteli nárok na náhradu nemotné škody, která mu vznikla v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění smlouvy.

Článek 5 směrnice Rady 90/314 / EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy je třeba vykládat tak, že uděluje spotřebiteli právo na náhradu nemajetkové újmy vyplývající z neplnění či nesprávného plnění služeb tvořící zájezd.

4.1.3 Club-Tour

Výklad článku 2 směrnice 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy je předmětem tohoto soudního rozhodnutí. Jednalo se zde spor mezi panem Lobo Gonçalves Garridem a společností Club- Tour, konkrétně Soudní dvůr se zabýval otázkou, co znamená pojem souborné služby.

Pan Lobo Gonçalves Garrido si v Club-Tour koupil zájezd dle individuálních požadavků, který zahrnoval letenky a ubytování s plnou penzí na dva týdny v prázdninové vesničce Gregolimano v Řecku. Tento zájezd zakoupil Club-Tour od cestovní kanceláře Club Med Viagens L. Club Med také rezervoval ubytování v prázdninové vesničce Gregolimano, zajistil stravování a dopravu, zorganizoval a zveřejnil program zájezdu a stanovil jeho konečnou cenu. Po příjezdu do prázdninové vesničky pan Lobo Gonçalves Garrido a jeho rodina zjistili, že místo je zamořeno tisícovkami vos, které jim bránily po celou dobu pobytu v prožití plnohodnotné dovolené. Žádosti pana Lobo Gonçalves Garrido o přemístění do jiné vesničky, s níž se okamžitě obrátil na Club-Tour nebylo vyhověno, protože Club Med, který byl v této věci kontaktován, prohlásil, že nemůže zařídit vhodné náhradní ubytování.

Po návratu z dovolené pan Garrido odmítl zaplatit dohodnutou cenu s tím, že prožil dovolenou za nepřijatelných podmínek. Natož agentura Club-Tour pana Garrida zažalovala. Portugalský soud se tedy obrátil na Evropský soudní dvůr a předložil mu otázku, která se týkala výkladu pojmu „zájezd“.

Načež Soudní dvůr vyložil pojem zájezd tak, že i sestavení zájezdu dle individuálních požadavků spotřebitele, který splňuje požadavek na kombinaci alespoň dvou ze tří stanovených služeb a zahrnující alespoň jeden nocleh, lze požadovat také za zájezd.

4.2 Studie újmy spotřebitelů v souvislosti s dynamickými balíčky

V listopadu 2009 společnost London Economics zveřejnila studii o poškozování spotřebitele v souvislosti s dynamickými balíčky, kterou připravila pro Evropskou komisi. Tato studie zkoumala odhad újmy spotřebitele, k níž dochází z důvodu nejistoty ohledně použitelnosti směrnice, proto jsem se ji rozhodla zpracovat do své práce.

Spotřebitelé, kteří zažili problém se zájezdem nebo s dynamickými balíčky, mohli potenciálně zažít osobní újmu na mnoha úrovních. Následující tabulka (Tabulka 1) popisuje zdroje osobní újmy ve dvou případech, za prvé pokud se spotřebitelé snažili získat nápravu a za druhé, když se spotřebitelé nijak nesnažili získat nápravu.

Tabulka 1: Zdroje osobní újmy

Příčina	Popis	Spotřebitelé, kteří se snažili o nápravu	Spotřebitelé, kteří nepožádali o nápravu
Náklady na výměnu	Zahrnuje takové náklady, které byly vynaložené na služby, které buď nebyly nabídnuty, nebo byly poskytnuty v menším rozsahu či kvalitě než se předpokládalo. To také zahrnuje náklady, pokud konečné výlohy jsou vyšší, než se předpokládalo.	Ano	Ano
Náklady spojené s řešením problému	Zahrnuje cestovní náklady a administrativní náklady spojené s podáním stížnosti, ať už osobně nebo písemně.	Ano	Ne
Snížení hodnoty zakoupeného balíčku	Hodnota dovolené je snížena, pokud spotřebitel musí být během dovolené hospitalizován nebo pokud je zpožděn let a tím je dovolená zkrácena	Ano	Ano
Náklady spojené se snahou vyhledat poradenství	Zahrnuje náklady na právní poradenství	Je možné	Ne
Ušlý zisk	To zahrnuje ztrátu času, kdy mohl být spotřebitel v práci, v důsledku zrušení či zpoždění letu. Nebo může zahrnovat ušlý výdělek i v	Ano	Ano

	důsledku zranění či negativního dopadu na zdraví		
Psychická újma	Zahrnuje emocionální rozrušení, stres, vztek, frustraci apod.	Ano	Ano
Zranění a nepříznivé účinky na zdraví	V případě, že problém souvisí s bezpečností a ochranou zdraví, kdy může vzniknout zranění nebo nepříznivé účinky na zdraví	Je možné	Je možné
Ztráta času	Čas strávený hledáním nápravy nebo náhradní služby	Ano	Může být, ale nepravděpodobné

(Zdroj: LONDON ECONOMICS: Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages: Final report to The European Commission – Health and Consumers DG, 2009)

Abychom lépe pochopili složitost dynamických balíčků, je potřeba si zanalyzovat nákupní proces. Existuje hned několik způsobů, jak jsou dynamické balíčky spotřebiteli nabízeny. Například můžeme dynamické balíčky zakoupit použitím jedné webové stránky, nebo přes cestovní kancelář nebo kombinovaně přes webové stránky a cestovní kanceláře. Spotřebitelé pak mohou obdržet buď jednu fakturu za objednaný balíček, nebo více, podle toho, kolik komponent balíček obsahuje.

Balíček, který zakoupí spotřebitel přes cestovní kancelář, bude zaplacen pouze na jednu fakturu, takto zakoupený balíček je velmi podobný tradičnímu zájezdu. Naopak v případě dynamického balíčku, je většinou vhodně považován za sadu nezávislého cestování pro jednu cestu, pokud je navíc pořízen přes několik propojených webových stránek, jsou náklady rozděleny do několika účtů.

Dynamické balíčky lze zakoupit přes webové stránky, cestovní kanceláře popř. po telefonu anebo kombinací některých z těchto prodejních kanálů.

Odhaduje se, že 54 % neproblematických a 50 % problematických balíčků bylo zakoupeno přes cestovní kanceláře v EU. Druhým nejoblíbenějším způsobem je nákup přes internet, dokazuje to 40 % neproblematických a 44 % problematických balíčků zakoupených přes tento kanál.

Ze studie vyplynulo, že mezi problematickými balíčky se objevovaly ve větší míře ty, které byly zakoupeny právě přes internetové stránky.

Dalším ukazatelem složitosti dynamických balíčků je množství komponent, které bylo zahrnuto v balíčku. Odhadem je v problémových balíčcích v průměru více (3,12) komponent než v balíčcích neproblemových (3,04). To by mohlo vysvětlovat to, že pokud balíček obsahoval více zakoupených služeb, byl zde větší prostor pro chyby.

Většina balíčků v sobě zahrnovala leteckou dopravu a ubytování. Ubytování bylo nejtypičtějším prvkem a byl zastoupen v 90 % neproblémových a v 88 % problémových balíčcích. Složení problémových a neproblémových balíčků se v mnoha ohledech moc nelišilo, nicméně zdá se, že balíčky, které v sobě obsahovaly leteckou dopravu, byly více problematické než ty, které ji neobsahovaly.

V některých zemích, zejména v České republice, velký podíl respondentů uvedl, že jejich balíček obsahoval ještě další služby. V případě České republiky to nejčastěji byly různé atrakce, show popř. exkurze. Další velmi důležitou složkou v balíčcích bylo cestovní pojištění. Odhadem je, že 1,9 % populace EU má negativní zkušenost s dynamickými balíčky. Toto číslo se pohybuje od 0,6 % v České republice až po 3,8 % na Slovinsku. Ve většině nových členských zemí (s výjimkou Slovinska), mělo negativní zkušenost s dynamickými balíčky, relativně malý podíl obyvatelstva. Může to být zapříčiněno tím, že dynamické balíčky jsou v těchto zemích méně rozšířené.

Nejčastějšími problémy spojenými s dynamickými balíčky souvisejí s poskytnutím nesprávných či neúplných informací, a to před nebo během dovolené. Dalším velmi častým problémem bylo poskytování služeb v mnohem nižší kvalitě, než spotřebitelé očekávali. Nebo v horším případě nebyly poskytnuty vůbec. A v neposlední řadě problémy spojené s leteckou či jinou dopravou, buď byla doprava zpožděna, nebo zahrnovala dlouhé čekací doby.

Všechny problémy jsou pro spotřebitele nákladné, nestihnou navazující let, rezervace ubytování či pronájem auta je díky zpoždění zrušena. Čas, který měli trávit na dovolené je zkrácen o dobu zpoždění. Pro spotřebitele jsou tyto situace frustrující, protože nemají žádnou nebo velmi omezenou možnost tyto situace ovlivnit. Když je nevyhovující ubytování, může si spotřebitel vyjednat náhradní ubytování, ale pokud se jedná o zpoždění letu, nic podobného udělat nemůže.

Další problémy související s dynamickými balíčky jsou problémy s čistotou a ochranou zdraví, problémy se zavadly, špatná kvalita obsluhujícího personálu, zrušení dovolené prodejcem popř. konkurs prodávajícího, problémy s platbou za dovolenou např. je platba náúčtována 2krát.

Není rozdíl mezi jednotlivými členskými zeměmi, ve všech zemích se spotřebitelé potýkají se stejnými problémy. Avšak analýza odpovědí naznačuje, že některé problémy nesouvisí s ustanovením směrnice.

Studie dochází k závěru, že 14% problému souvisí s prodejními technikami a k dalším 11% problémů dochází v rozporu mezi konečnou a počáteční cenou. Studie poukazuje na to, že problémy s dynamickými balíčky jsou častější a spotřebitele poškozuji více než problémy týkající se tradičních souborných služeb, na něž se směrnice jednoznačně vztahuje. Do určité míry dochází k újmě i u těch zákazníků, kteří si pořídí tradiční, předem stanovenou soubornou službu, a to v důsledku toho, že některá ustanovení směrnice jsou zastaralá, nejasná, nebo neúplná – spotřebitel například nemá právo souborné služby před odjezdem zrušit.

Následující tabulka udává údaje o počtu respondentů, kteří měli negativní zkušenost v letech 2008, 2009 s různými způsoby cestování.

Tabulka 2: Počty respondentů, kteří během let 2008 a 2009 měli negativní zkušenost s jednotlivými způsoby cestování

Země	Dynamické balíčky	Tradiční zájezdy	Nezávislé cestovní uspořádání
Rakousko	22	6	1
Bulharsko	43	4	0
Česká republika	27	3	1
Dánsko	27	3	5
Finsko	37	5	8
Francie	51	5	1
Německo	25	6	1
Řecko	30	6	5
Maďarsko	22	2	0
Irsko	30	2	2
Itálie	32	5	2
Nizozemsko	23	4	3
Polsko	25	8	4
Slovinsko	38	4	1
Španělsko	34	2	3
Švédsko	28	4	4
Velká Británie	32	3	4
EU-17	526	72	44

(Zdroj: LONDON ECONOMICS: Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages: Final report to The European Commission – Health and Consumers DG, 2009)

4.3 Shrnutí situace v České republice

Na základě popisu české legislativy v teoretické části diplomové práce, která se týká ochrany spotřebitele v cestovním ruchu, zejména v individuálním cestovním ruchu je možno vyhodnotit situaci následovně.

Český spotřebitel je chráněn zejména díky Zákonu 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o výkonu některých činností, který vychází ze současné směrnice Evropské unie 90/314 EHS.

Díky tomuto zákonu jsou spotřebitelé chráněni především, pokud si zakoupí zájezd. Bohužel, co se týká zakoupení dynamického balíčku, tak česká legislativa s tímto pojmem nepracuje, a tudíž takováto dovolená není chráněna jako celek. V tomto případě spotřebitel musí řešit problémy týkající se jednotlivých služeb s konkrétními poskytovateli těchto služeb. To znamená, že ochrana spotřebitele je v tomto případě zajištěna na základě jednotlivých smluv uzavíraných se spotřebitelem³ např. s ubytovacím zařízením popř. s dopravní společností apod. Tyto smlouvy uzavírané se spotřebitelem, se řídí Občanským zákoníkem 89/2012 Sb.

Evropská unie se snaží spotřebitele chránit nejen v dopravě jako takové. Pro leteckou dopravu EU vydala několik nařízení, jedná se zejména o Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, které stanovuje společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Dále pak Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 o odpovědnosti leteckého přepravce v případě nehod.

Součástí českého právního řádu se stala i tzv. Montrealská úmluva, která upravuje pro cestující nejpálčivější problémy, které cestující v letecké dopravě nejčastěji řeší.

Nařízení, které se týkají železniční, autobusové a lodní dopravy, uvádím zde:

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

³ „smlouva uzavíraná se spotřebitelem“ dle nového Občanského zákoníku je smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1177/2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

Samozřejmě nesmím zapomenout na ubytovací služby, zde bych zmínila především Směrnicí EP a Rady 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně. Tato směrnice také zvyšuje ochranu spotřebitele v cestovním ruchu.

Pokud si tedy český spotřebitel zakoupí jednotlivé služby cestovního ruchu přes internet, často se mylně domnívá, že si zakoupil zájezd a zde nastává problém. Spotřebitelé většinou nejsou včas upozorněni na to, že se nejedná o zájezd a že jsou jejich práva odlišná.

4.4 Analýza situace ve Velké Británii

Do britského práva byla předcházející směrnice implementována v předpisu z roku 1992 číslo 3288 The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations, přičemž v roce 1995 došlo díky dodatku k její nepřesné úpravě.

Toto nařízení mělo za úkol kontrolovat prodej a kvalitu nabízených či prodávaných balíčků (zájezdů) ve Velké Británii.

Balíčky byly definovány jako předem připravená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, které byly nabízeny či prodávány za souhrnnou cenu a jestliže byly poskytovány po dobu 24h a více nebo zahrnovaly ubytování přes noc. Jednalo se o dopravu, ubytování a jiné ostatní služby, které nebyly doplňkovými službami k ubytování či dopravě a tvořily významnou část souboru služeb.

„Balíčkem“ se také mohla označovat kombinace služeb, na základě požadavků zákazníka, pokud zákazník nenalezl vhodný balíček v katalogu. Oba tyto „balíčky“ byly chráněny tímto nařízením.

Dále pak nařízení předepisovalo, jaké informace musely být poskytnuty spotřebiteli před uzavřením smlouvy (to zahrnuje i informace v brožurách a katalozích, kde jsou

informace také zveřejněny) a informace, které musel spotřebitel obdržet před zahájením dovolené.

Nařízení vytyčovalo podmínky, které musely být zahrnuty do smlouvy a předepisovaly okolnosti, za kterých mohli být provedeny revize cen. Zajišťovalo, že druhá strana smlouvy (tj. organizátor nebo prodejce) by měla být přímo odpovědná spotřebiteli za řádné plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bez ohledu na to, zda byly tyto závazky poskytovány touto druhou stranou nebo jinými dodavateli služeb.

Určovalo, že druhá strana smlouvy poskytla dostatečné důkazy o bezpečnosti vrácení vložených finančních prostředků, a také o případné repatriaci (umožnit spotřebiteli návrat do vlasti v případě platební neschopnosti poskytovatele).

Britský zákon č. 3288 The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations umožňoval tři metody poskytující důkaz o zabezpečení refundace a repatriace v případě insolvence cestovní kanceláře:

1) Jištění přes sdružení

Oprávnění sjednávat pojištění má sedm sdružení, konkrétně Association of British Travel Agents (ABTA), International Air Transport Association (IATA), Association of Independent Tour Operators (AITO), Bonded Coach Holiday Scheme (BCH), Association of Bonded Travel Organisations Trust (ABTOT), Incentive Travel and Meetings Association (ITMA) a Air Tour Operators Licence (ATOL).

Aby pojištění mohlo být s cestovním agentem či organizátorem sjednáno, musí být podnikatelský subjekt členem alespoň v jednom z uvedených sdružení.

Výjimku tvoří licence ATOL, kterou podle zákona o civilním letectví musí mít uzavřenou každý podnikatelský subjekt, který prodává zájezd zahrnující leteckou dopravu. Každá cestovní firma musí podle zákona vydat platnou letenku, jakmile zákazník zaplatí nebo je-li letenka pouze rezervována, je automaticky pod ochranou ATOLu. Pokud si klient rezervuje let telefonicky nebo poštou a nedostane letenku přímo nebo během 24 hodin, musí mu být alespoň zaslán potvrzovací dokument o ochraně ATOLu.

ATOL ovšem neochrání zákazníky ve třech případech. Pokud si zaplatí letenku přímo u letecké společnosti nebo zakoupí-li si letenku u cestovní firmy, která má zajištěnou ochranu u sdružení IATA (International Air Transport Association). Třetí případ, kdy se

na spotřebitele nevztahuje ochrana ATOLu, nastává ve chvíli, kdy zákazník je mimo území Velké Británie.

Pokud cestovní firmy prodávají v rámci zájezdu i ostatní služby, musí se stát členem i jiného sdružení, aby tak splnily zákonem stanovené předpisy.

2) Pojištění u pojišťoven

Tato forma stejně jako v České republice zahrnuje pojištění za každého klienta individuálně u pojišťovny, která takový produkt ve svých službách nabízí.

3) Uložení peněz u správce

Agentury a organizátoři si mohou uložit peníze u správce, kterým podle zákona může být jakýkoli subjekt, s výjimkou právě subjektu, který si tuto formu jistění vybral. Podmínkou je uschovat veškeré peníze, které zákazník zaplatil a jeho zájezd ještě neproběhl. Organizátor zájezdu má tedy veškeré prostředky mimo jeho dosah až do doby ukončení zájezdu, může však požádat správce o vydání části peněžních prostředků v případě, že tyto prostředky budou bezprostředně použity k účelu zabezpečení zájezdu, např. platba zálohy na dopravu apod. Pokud správce prokáže, že organizátor použil peníze k jinému účelu, dopouští se tak trestného činu.

K provozování činnosti cestovních agentů a cestovních organizátorů je ve Velké Británii nutno požádat o licenci, která je obdobná jako koncese v České republice. Licenci vydává odbor cestovního ruchu na Ministerstvu dopravy, energie a komunikace. Mimo vstupní formulář je nutné dodat podnikatelský záměr, bankovní výpisy a nabídkové listy s podmínkami rezervací. [VAJČNEROVÁ, 2005]

Kolaps poskytovatelů cestovních služeb ve Velké Británii v roce 2011 (Sun4U, Goldtrail, XL, Holidays 4 UK, Kiss Flights) měl za následek to, že britští spotřebitelé opustili od podezřelých nástrojů cestování, jako jsou i dynamické balíčky.

Volná definice „zájezdu“ znamená, že mnoho cestovních kanceláří i agentů je v otázce, co představuje dovolenkový balíček, zmateno. Proto se připravila nová legislativa, která má zajistit jasnou čitelnost pro všechny, nejen pro spotřebitele, ale také pro pořadatele a poskytovatele služeb cestovního ruchu.

4.4.1 Sdružení Air Tour Operators Licence (ATOL)

Obrázek 2



(Zdroj: www.telegraph.co.uk)

ATOL byl založen již roku 1973 a to díky vzrůstající popularitě zahraničních dovolených. Po řadě neúspěchů cestovních společností, si britská vláda uvědomila, že spotřebitelé potřebují ochranu. Režim byl navržen tak, aby zahrnoval jednak charterové lety, ale i pobytové zájezdy a fungoval dobře dlouhá léta.

Nicméně trh cestovního ruchu se výrazně změnil a zvýšení online rezervací znamená, že mnoho lidí kupuje jednotlivé služby své dovolené odděleně.

V důsledku toho byly provedeny změny stávajícího schématu ATOL a to v dubnu 2012. Nyní ATOL pokrývá všechny zámořské letecké dovolené, kde let a ubytování byly zarezervovány dohromady. Také za některých okolností pokrývá některé lety rezervované samostatně.

ATOL provozuje Úřad pro civilní letectví (CAA). Je financován z příspěvků od cestovních kanceláří, které musí platit 2,5 £ do tohoto systému za každou osobu, které rezervují dovolenou. Tyto peníze tvoří fond, ze kterého Úřad pro civilní letectví zajistí, proplacení návratu z dovolené, popř. celou výši nákladů za neuskutečněnou dovolenou.

Podle zákona, většina společností, které se ve Velké Británii zabývají prodejem letecké dopravy a letenek, musí mít licenci od ATOLu. Jestliže společnost, která vlastní licenci ATOL, zkrachuje a je nucena ukončit svou činnost, sdružení ATOL chrání zákazníky, kteří si zakoupili dovolenou u této společnosti. ATOL zajistí, aby spotřebitelé dostali zpět své vložené prostředky, případně zajistí návrat zpět do vlasti.

Pokud si spotřebitel zarezervuje dovolenou, která je chráněna u ATOLu, měl by mu být předán certifikát ATOL a to od společnosti, u které si dovolenou zarezervoval.

Existují 3 druhy ATOL certifikátu:

1. Flight inclusive package – pro balíčky (zájezdy)
2. Flight-Plus sale - pro rezervace letu a ubytování/ pronájem auta, ale nejedná se o balíček
3. ATOL protected Flight – Only – pouze pro rezervaci letenky

4.5 Porovnání Velké Británie s ČR

Současná situace v České republice je obdobná jako ve Velké Británii, alespoň co týká ochrany spotřebitele v oblasti „dynamických balíčků“. Ani britská legislativa v současné době konkrétně tuto problematiku neřeší. Pokud si spotřebitel sestaví „dynamický balíček“ na internetových stránkách od jednotlivých poskytovatelů, nejedná se tedy o balíček⁴, a spotřebitel musí případnou reklamaci vyřizovat s konkrétním poskytovatelem služby.

V případě insolvence některého z poskytovatelů jednotlivých služeb, se též spotřebitel musí zaopatřit sám na vlastní náklady a posléze řešit případné reklamace a požadavky na vrácení vložených finančních prostředků.

To znamená, pokud si klient objedná „dynamický balíček“, který obsahuje leteckou přepravu, ubytování v hotelu a dopravu na letiště, a při příjezdu do hotelu zjistí, že poskytnuté ubytování neodpovídá parametrům sjednaným ve smlouvě, je potřeba, aby sám spotřebitel podal reklamaci u poskytovatele konkrétního ubytování.

Ve Velké Británii jsou však spotřebitelé navíc chráněni díky sdružení ATOL, alespoň ti spotřebitelé, kteří si zakoupili či zarezervovali dovolenou u společnosti, která je členem sdružení ATOL.

Od roku 2012 možné získat ochranu individuální dovolené, pokud si spotřebitel najednou zarezervuje let, hotel nebo pronájem aut, nebo si tyto služby zarezervuje do 24

⁴ V české legislativě je používán pojem zájezd

hodin od první rezervace, ale musí se jednat o rezervaci uskutečněnou u jedné společnosti.⁵

Jestliže navíc britský spotřebitel zaplatí kreditní kartou, a tato rezervace je v hodnotě minimálně 100£ a maximálně 30000£, získá spotřebitel další ochranu pro případy, že by společnost ukončila svou podnikatelskou činnost. Tato skutečnost vyplývá z § 75 předpisu Consumer Credit Act (Zákon o spotřebitelském úvěru), firmy poskytující kreditní karty mají zákonnou povinnost společně s maloobchodníky nahradit spotřebitelovu ztrátu. Takže pokud letecká společnost nebo poskytovatel ubytování zkrachuje, může spotřebitel požadovat peníze zpět prostřednictvím společnosti, která vydala kreditní kartu. Bohužel většina poskytovatelů si účtovala poplatek za platbu kreditní kartou, avšak od roku 2014, kdy vstoupila do platnosti nová směrnice o právech spotřebitelů, nová pravidla zakazují příplatky za použití kreditních karet.

Zatímco jsou nákupy uskutečněné kreditní kartou chráněny podle § 75 Zákona o spotřebitelském úvěru, pro platby debetními kartami toto neplatí, protože nejsou součástí smlouvy o úvěru. Nicméně, většina poskytovatelů debetních karet ve Velké Británii začíná nabízet formu ochrany v podobě služby, kterou nazývají „zpětné zúčtování“ (v originále Chargeback). Tuto formu ochrany poskytují např. Visa, Visa Electron, MasterCard nebo třeba Maestro debetní karty.

V České republice mají spotřebitelé také možnost využít služby „chargeback“. Avšak lhůta pro reklamaci karetní transakce je 13 měsíců. Dále je vhodné mít k dispozici všechny doklady k reklamované transakci, jako jsou účtenky, email, stvrzenky, objednávky apod.

Je třeba však upozornit, že jakákoli poskytnutá ochrana pro platby debetní kartou není zákonnou povinností a přesná pravidla pro „chargeback“ se liší v závislosti na poskytovateli karty.

Další možností ochrany britského spotřebitele, může být cestovní pojištění. Ale ne každé cestovní pojištění zahrnuje i krytí platební neschopnosti, je třeba pečlivě zkontrolovat podmínky pojištění. Většina nabízených variant cestovního pojištění v České republice poskytuje pouze pojištění případného storna cesty.

⁵ Nová směrnice již umožňuje stejnou ochranu

Nicméně u zájezdů (balíčků) je cestovní kancelář zavázána splnit všechna smluvní ujednání i zajistit všechny sjednané služby ve sjednané kvalitě a to jak v České republice, tak i ve Velké Británii. Bohužel většina spotřebitelů si není vědoma těchto rozdílů.

Většina spotřebitelů, kteří si zakoupili dynamický balíček, jak vyplívá ze studie *Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages: Final report to The European Commission – Health and Consumers*, se bohužel mylně domnívá, že jsou chráněni stejně, jako kdyby si zakoupili zájezd, případně si vůbec nejsou vědomi, že si nepořídili zájezd, a že se jejich práva nějak liší.

Evropský parlament a Rada se dne 5. 5. 2015 dohodly na aktualizaci stávajících pravidel online nakoupených cestovních balíčků. Zákazníci na internetu již budou mít stejný stupeň ochrany jako zákazníci tradičních cestovních kanceláří. Dohodu následně schválila Rada.

Komise záměr revidovat směrnici č. 90/314 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy uveřejnila již v lednu 2013. Eventualitou tehdy bylo i úplné zrušení normy, protože zvyky spotřebitelů se za 23 let od jejího přijetí – zejm. díky internetu – výrazně změnil, především pak v tom směru, že spotřebitelé si své cestovní „balíčky“ (letenka, ubytování, fakultativní zájezdy ap.) zpravidla sestavují sami, individuálně. Nakonec se však Komise rozhodla stávající normu výrazně revidovat – v sektoru cestovního ruchu v EU údajně působí 1,8 mil. subjektů zaměstnávajících 9,7 mil. osob.

Nová směrnice aktualizuje stávající pravidla EU o souborných cestovních službách s cílem přizpůsobit se vývoji trhu v digitální éře. Rozšiřuje ochranu jak tradičních zájezdů, tak různých kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu, prodávaných zejména online.

Od nové směrnice si instituce slibují menší administrativní zátěž, usnadnění přeshraničních transakcí a větší právní jistotu pro organizátory zájezdů, což by údajně mělo generovat širší výběr cestovních služeb a vést k nižším cenám.

Zástupci Evropského parlamentu se domnívají, že cestovní ruch bude těžit z rovných podmínek, jelikož budou stanovena stejná pravidla pro celý vnitřní trh, shodná pro nabídky online i v kamenných obchodech. Pravidla se ale nebudou vztahovat na služební cesty nebo školní zájezdy. [EUROSKOP, 2015]

4.6 Shrnutí dopadů nové směrnice

Během vypracování této diplomové práce, byla na sklonku roku 2015 přijata nová směrnice o souborných službách pro cesty (2015/ 2302/ EU), kterou uvádím v kapitole 2.2.2. Nová směrnice vstoupila v platnost dne 31. prosince 2015, 20 dní po jejím vyhlášení. Členské státy jí musí do 1. ledna 2018 transponovat do svého práva. Evropská komise bude členské státy podporovat v procesu implementace nové směrnice.

Nová pravidla týkající se ochrany spotřebitelů, kteří si dovolenou organizují sami na internetu, zajistí těmto spotřebitelům stejný stupeň ochrany jako těm, kteří zakoupí předem sestavenou kombinaci služeb.

Evropský parlament schválil 27. Října 2015 celý název nové směrnice:

Směrnice Evropského parlamentu a Rady o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady 2006/2004/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS.

Tato směrnice se vztahuje na **souborné služby a spojené cestovní služby**.

Avšak nevztahuje se na souborné služby a spojené cestovní služby, které trvají méně než 24 hodin a pokud nezahrnují nocleh. Dále se tato směrnice nevztahuje na souborné cestovní služby, které budou nabídnuty na neziskovém základě např. školní zájezdy apod. Ani pracovní cesty, které byly zakoupené na základě obecné smlouvy o pracovních cestách, nejsou upraveny touto směrnicí.

Za souborné služby se považuje kombinace alespoň 2 různých cestovních služeb pro účely jedné cesty před uzavřením jediné smlouvy o veškerých službách.

Nebo pokud jsou jednotlivé služby zakoupené na jediném prodejním místě a budou-li vybrány před tím, než spotřebitel souhlasí se zaplacením. Za souborné služby můžeme považovat také ty služby, které jsou nabízeny, prodávány a účtovány za souhrnnou popř. celkovou cenu. Další možností, je, že jsou služby kombinovány až po uzavření smlouvy, s níž obchodník opravňuje spotřebitele k výběru různých cestovních služeb.

Nově se směrnice vztahuje i na cestovní služby, které zakoupíme na internetu od různých poskytovatelů pomocí propojených online rezervačních procesů. Smlouva však musí být uzavřena do 24 hodin od provedení rezervace první cestovní služby.

Kombinace cestovních služeb, při níž se nanejvýš jeden typ cestovní služby (ubytování, přeprava nebo pronájem auta) kombinuje s jednou nebo více službami cestovního ruchu označeny jako ostatní služby, nepředstavuje souborné služby, pokud tyto služby cestovního ruchu nepředstavují významnou část hodnoty dané kombinace, nejsou inzerovány jako podstatná část dané kombinace ani jiným způsobem nepředstavují podstatnou část dané kombinace. Nebo jsou tyto služby vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování cestovní služby (přeprava, ubytování, pronájem).

Například, pokud si spotřebitel zakoupí ubytování a k ubytování si zakoupí ještě skipasy, jedná se o souborné služby, protože skipasy tvoří podstatnou část hodnoty balíčku.

Cestující může od smlouvy o souborných službách odstoupit kdykoli, ale může po něm být vyžadováno zaplacení přiměřeného a zdůvodnitelného storno poplatku pořadateli.

Dále má možnost cestující bezplatně ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty před zahájením poskytování souborných služeb, a to pokud je v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají výrazný dopad na poskytování souborných služeb nebo na přepravu osob do destinace.

Pokud cena zakoupených služeb vzroste o více jak 8 %, nebo je pořadatel nucen změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, má cestující právo bezplatně odstoupit od smlouvy.

I pořadatel může ukončit smlouvu o souborných službách pro cesty a vrátit cestujícímu veškeré platby, jestliže počet osob přihlášených k souborným službám je nižší než minimální počet stanovený ve smlouvě a pořadatel oznámí ukončení smlouvy cestujícímu ve smluvně stanovené lhůtě. Nebo mu v plnění smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a o ukončení smlouvy uvědomí cestujícího bez zbytečného odkladu ještě před zahájením poskytování souborných služeb.

Cestující má nárok také na přiměřenou slevu za dobu neplnění smluvních podmínek, ledaže pořadatel prokáže, že lze toto neplnění přičíst cestujícímu. Pořadatel cestujícímu poskytne přiměřenou náhradu za veškerou škodu, která cestujícímu vznikla v důsledku

neplnění smluvních podmínek. Náhrada škody musí být poskytnuta bez zbytečného prodlení. Nárok na náhradu škody cestujícím nevzniká, pokud pořadatel prokáže, že neplnění smluvních podmínek lze přičíst cestujícím; nebo ho lze přičíst třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách pro cesty, a nebylo je možné předvídat ani odvrátit, popř. vzniklo v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností.

Dále cestující budou mít nárok na dodatečné ubytování a to až na 3 noci, pokud nelze zajistit návrat do vlasti v důsledku přírodní katastrofy či občanských nepokojů.

Hlavní změnou je také to, že tato směrnice se jednak týká balíčků služeb od CK nebo CA, ale také nových způsobů rezervací pomocí tzv. „prokliků“. To znamená, že pokud si spotřebitel např. zarezervuje letenku a webovým odkazem je mu nabídnuta rezervace dalších cestovních služeb, je i takto zakoupená dovolená je považována za souborné služby a je tedy i stejně chráněna.

4.6.1 Případové studie porovnání dosavadní praxe a nových pravidel podle evropské komisařky Věry Jourové⁶

Ochrana spotřebitele při koupi balíčků „na míru“ v dosavadní praxi:

Thomas si zarezervoval letenku do Thajska přímo na webových stránkách letecké společnosti X. Při rezervaci mu byla nabídnuta možnost zarezervovat si ubytování v hotelu. Vybral si obě služby, jak letenku, tak i ubytování a na konci rezervace na webových stránkách letecké společnosti mu byla naúčtována celková cena za obě služby.

Jeho přítel James si zakoupil předem sestavený balíček nabídnutý touroperátorem Y včetně ubytování ve stejném hotelu a letenky se stejnou leteckou společností. Nicméně když oba dorazí do hotelu, probíhá tam rekonstrukce a v hotelu není jediný volný pokoj.

⁶ JOUROVÁ, Věra. *Stronger EU protection for package holidays: How will it work in practice?*. Brusel: European commission, 2015.

Směrnice z roku 1990:

Dle současných pravidel se bude moct James obrátit na touroperátora Y k vyřešení problému. Nicméně v případě Thomase, není jisté, že jeho zakoupené služby budou považovány za balíček, a tak letecká společnost X nebude Thomasovi muset poskytnout jakoukoli pomoc s ubytováním.

Nová pravidla:

Dle nových pravidel, budou touroperátor Y a letecká společnost X považováni za organizátory balíčku a budou Jamese a Thomase informovat v okamžiku rezervace pomocí standardizované informace, že výlet nebo dovolená budou považovány za balíček v rámci pravidel EU. Jak společnost X tak společnost Y budou zodpovědní za plnění všech cestovních služeb v rámci balíčku. Proto se James může obrátit na touroperátora Y a Thomas se může obrátit na leteckou společnost X, aby jim poskytl ubytování odpovídající popř. vyšší úrovni.

Ochrana propojených cestovních služeb (uspořádání):

Maria si zakoupila zpáteční letenku do New Yorku pro sebe a svého přítele na internetových stránkách letecké společnosti X. Když byla rezervace potvrzena, dostala nabídku rezervovat si hotelový pokoj prostřednictvím odkazu na rezervační stránku hotelu. Maria si zarezervovala hotelový pokoj na propojených internetových stránkách do 24 hodin od rezervace letenky. Zatímco Maria a její partner si užívají dovolenou v New Yorku, letecká společnost X se dostane do platební neschopnosti a zpáteční let je zrušen, i když je za něj zapláceno už v době rezervace.

Řešení se současně platnou směrnicí z roku 1990:

Maria a její partner si budou muset na vlastní náklady opatřit náhradní dopravu a nebudou mít nárok na náhradu peněz zaplacených za původní letenku.

Řešení s nově přijatými pravidly:

Podle nových pravidel, bude cesta považována za propojené cestovní služby a návrat z dovolené (tzv. repatriace) bude hrazena z ochrany platební neschopnosti, kterou letecká společnost X bude mít povinně sjednanou.

Nová směrnice rovněž zajistí, že při obdržení odkazu na rezervaci hotelu bude Maria jasně a zřetelně informována, že letové a hotelové služby nebudou představovat balíček, takže letecká společnost nebude nijak zodpovědná za poskytované ubytovací služby.

Silnější právo na zrušení balíčku

Směrnice z roku 1990:

Antonio si zarezervoval zájezd na Mallorku od společnosti poskytující skupinové zájezdy včetně ubytování, dopravy a sportovních aktivit. Protože Antonio změnil zaměstnání, zjistil, že nebude moci na zájezd jet. Dle stávajících pravidel, má Antonio možnost převést svou rezervaci na jinou osobu, nebo zcela zrušit svou dovolenou bez nároku na finanční náhradu.

Nová pravidla:

Podle nových pravidel má Antonio stále možnost převést svou rezervaci na jinou osobu, nicméně s novými pravidly má Antonio také možnost po zaplacení přiměřeného storno poplatku, zrušit svou rezervaci z jakéhokoli důvodu.

Spravedlivější a více předvídatelné ceny

Směrnice z roku 1990:

Susie si zarezervovala zájezd do Japonska od cestovní kanceláře. Když si zájezd rezervovala, v cestovní kanceláři jí sdělili, že zájezd bude stát 1700 Eur. Poté jí cestovní kancelář kontaktovala s tím, že v důsledku zvýšení cen pohonných hmot a změny měnového kurzu, se cena zvýšila na 1850 Eur. Stávající pravidla umožňují zájezd stornovat, pokud se cena výrazně zvýší, ale není specifikováno, co znamená výrazně vyšší.

Nová pravidla:

Dle nových pravidel, pokud organizátor zvýší původní cenu o více jak o 8%, má spotřebitel právo zdarma stornovat svou rezervaci.

4.7 Dotazníkové šetření

Hlavním cílem dotazníkového šetření je zjistit znalosti a informovanost českého spotřebitele v otázkách ochrany spotřebitele v cestovním ruchu.

4.7.1 Příprava dotazníkového šetření

Příprava dotazníkového šetření probíhala přibližně 14 dnů, během této fáze proběhlo několikero testování připraveného dotazníku a na základě těchto testování se dotazník upravoval do finální podoby. Bylo třeba zajistit, aby pokládané otázky byly srozumitelné i neodborné veřejnosti a aby dotazovaný spotřebitel našel v nabídce odpovědi přesně tu, která mu vyhovuje.

Struktura dotazníku je tvořena 21 uzavřenými otázkami, přičemž 15 z nich je výzkumných a zbylých 6 jsou otázky identifikační. Na všechny otázky je možné odpovědět vybráním pouze jedné odpovědi.

Dotazníkové šetření má za úkol zjistit informovanost a znalosti českého spotřebitele o svých právech v individuálním cestovním ruchu. Konkrétně, zdali respondenti vnímají rozdíly ochrany spotřebitele, pokud cestují „na vlastní pěst“ oproti cestování s cestovní kanceláří.

Dotazování probíhalo v červenci 2015 cca 3 týdny na sociálních sítích a také v terénu, konkrétně v Českém Krumlově a v Českých Budějovicích. Pro svůj výzkum jsem nestanovila žádnou specifickou cílovou skupinu.

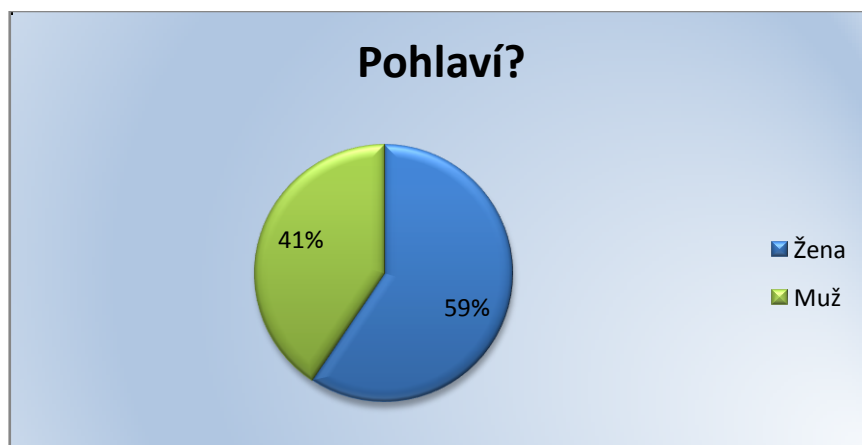
Celkem se mi podařilo získat 186 zodpovězených dotazníků. Bohužel, některé z nich byly vyplněny pouze z části, proto jsem se je rozhodla nezařadit do výsledků šetření a z tohoto důvodu jsem pracovala se 165 zbylými kompletně vyplněnými dotazníky.

4.7.2 Samotné dotazníkové šetření

V první části dotazníkového šetření zjišťuji strukturu dotazovaných osob.

Identifikační otázky

Graf č. 1



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo 165 respondentů, muži byli zastoupeni v počtu 68 a žen bylo 97.

Graf č. 2



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Nejvíce respondentů bylo ve věkové kategorii 31-45 let, do této kategorie se zařadilo 68 dotazovaných, dalších 64 dotazovaných, bylo věkové kategorie 18-30 let a zbylých 33 respondentů patřilo do kategorie 46 a více.

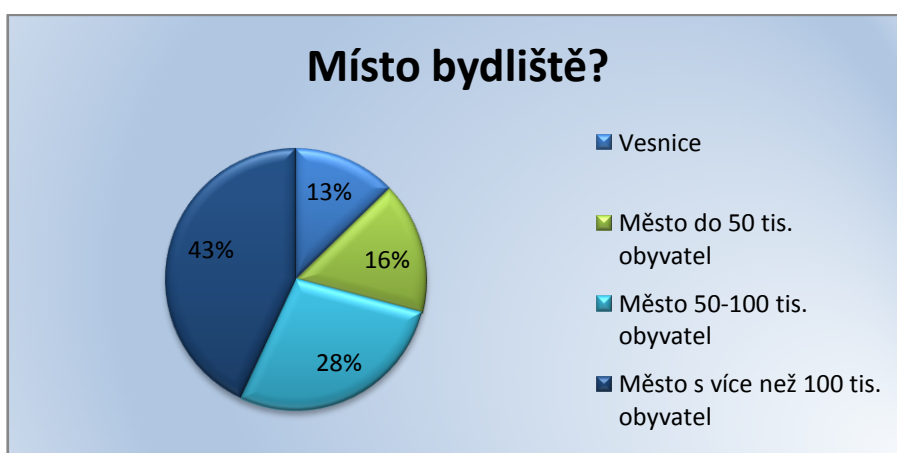
Graf č. 3



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku nejvyššího dosaženého vzdělání odpovědělo 91 lidí, že mají vysokoškolské vzdělání. Následující druhá nejčastější odpověď na dosažené vzdělání, byla odpověď středoškolské, s počtem odpovědí 64. Pouze 2 lidé odpověděli, že mají základní vzdělání a 7 dotazovaných uvedlo, že získali vyšší odborné vzdělání.

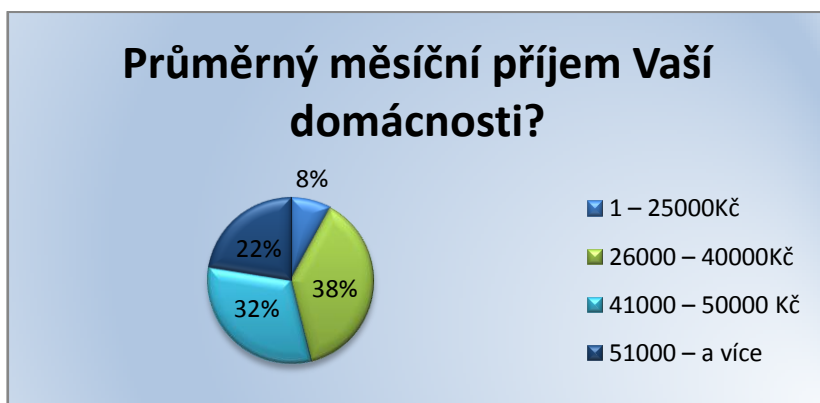
Graf č. 4



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Nejvíce účastníků tohoto dotazníkového šetření pocházelo z větších měst, 71 dotazovaných pocházelo z města s více než 100 tis. obyvateli, dalších 47 respondentů odpovědělo, že bydlí ve městě s 50-100 tis. obyvateli. Zbytek pocházel z menších měst (26 odpovědí) a obcí (21 odpovědí).

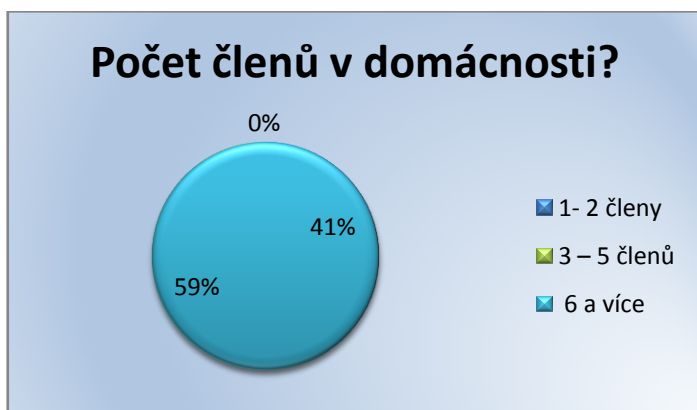
Graf č. 5



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku průměrných příjmů odpovědělo 63 respondentů, že patří do kategorie 26-40 000 Kč. Dalších 53 dotazovaných se se svými příjmy zařadilo do kategorie 41 – 50 000 Kč. Dalších 36 lidí odpovědělo na otázku měsíčních příjmů, že mají příjmy vyšší jak 51 000 Kč. Pouhých 13 dotazovaných mají příjmy do 25 000 Kč měsíčně.

Graf č. 6



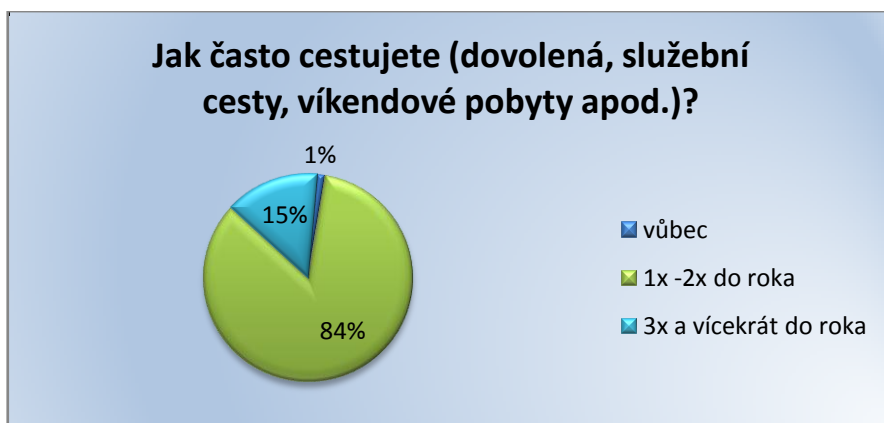
(Zdroj: Vlastní zpracování)

Otázka na počet členů domácnosti byla zodpovězena 68 dotazovanými, že jejich domácnost je tvořena max. 2 členy a zbylých 97 respondentů žijí ve 3 až 5 členné domácnosti.

Výzkumné otázky

V této části se již věnuji otázkám, které se zaměřují na zjištění znalostí a informovanosti českého spotřebitele v oblasti ochrany spotřebitele cestovního ruchu a také na jeho zkušenosti v problematice ochrany spotřebitele.

Graf č. 7



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z počátku jsem volila takové otázky, abych zjistila, zdali dotazovaní mají zkušenosti s cestováním a se službami cestovního ruchu

Na otázku, která zjišťuje četnost cestování, odpovědělo pouze 1 % dotazovaných, že vůbec necestuje. Zbytek cestuje většinou 1 – 2krát do roka a někteří i 3 krát a vícekrát.

Graf č. 8

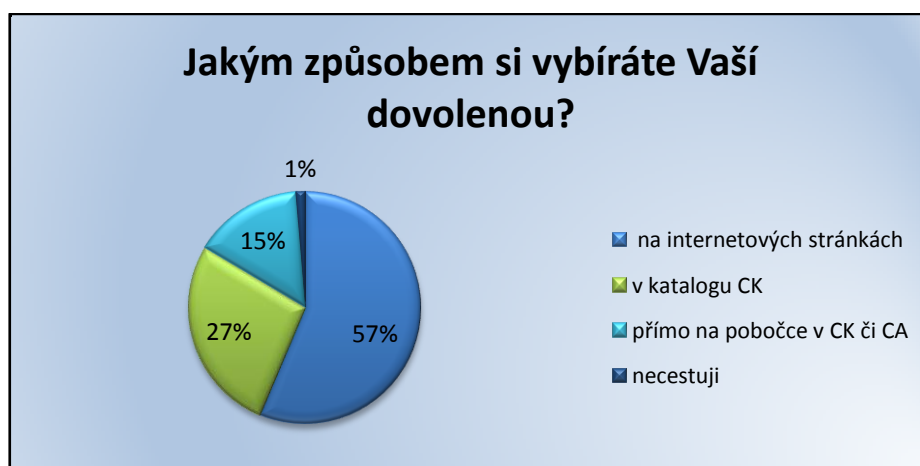


(Zdroj: Vlastní zpracování)

Další otázku jsem volila proto, abych zjistila, zdali dotazovaní využívají veřejnou dopravou a služby s ní spojené.

Ukázalo se, že letadlem cestuje 68 dotazovaných (tzn. 41 %) z počtu tázaných respondentů, autobus volí 45 respondentů a zbytek preferuje automobil (50 dotazovaných). Preference ohledně dopravního prostředku jsou tedy rovnoměrně zastoupeny.

Graf č. 9

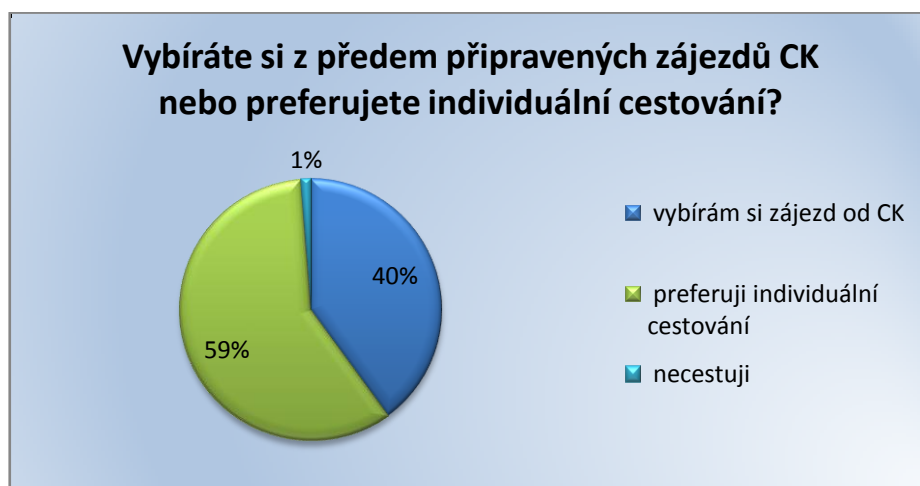


(Zdroj: Vlastní zpracování)

Dotazem na způsob dovolené, jsem se snažila zjistit, zdali spotřebitelé preferují klasický způsob výběru dovolené na pobočce CK či CA popřípadě v katalogu cestovní kanceláře. Nebo zdali již upřednostňují výběr z pohodlí domova s aktuálními informacemi na internetových stránkách.

Je evidentní, že i u nás roste obliba nakupování na internetu, a to i v oblasti cestovního ruchu. Celých 57 % dotazovaných odpovědělo, že si vybírají dovolenou na internetu. Z pohodlí domova si také vybírá 45 dotazovaných, kteří uvedli, že si dovolenou vybírají z katalogů. Zbytek upřednostňuje odborný personál na pobočkách cestovních kanceláří či agentur.

Graf č. 10



(Zdroj: Vlastní zpracování)

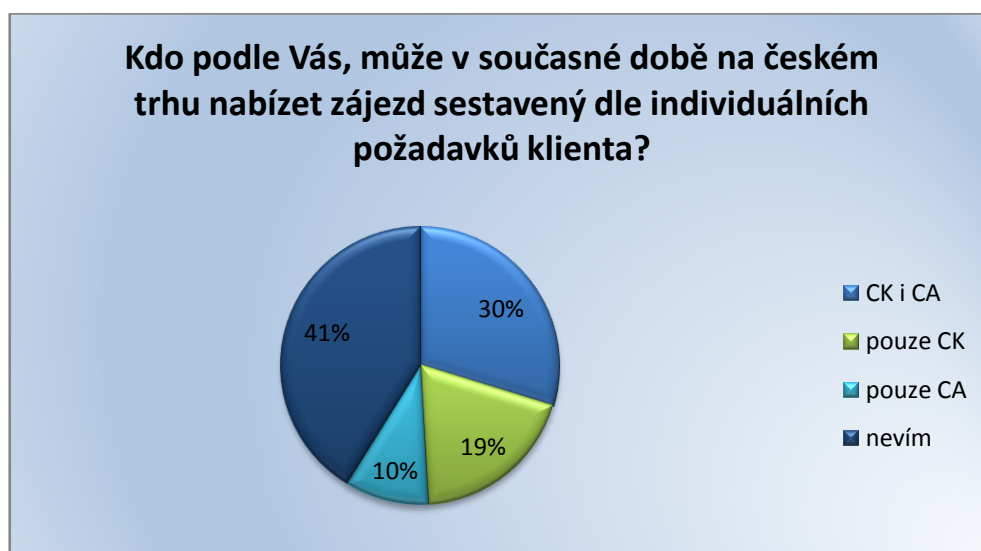
Celosvětový trend individuálního cestování se rozšiřuje nejen díky výhodnějším finančním podmínkám, ale také proto, že se spotřebitelé nemusejí omezovat a mohou si z široké nabídky služeb cestovního ruchu vybrat přesně to, co vyhovuje právě jejich potřebám.

Otázkou na způsob cestování zjišťuji, zdali i čeští spotřebitelé preferují čím dál tím oblíbenější individuální cestování. Je zřejmé, že i u nás roste oblíbenost cestování tzv. na vlastní pěst, téměř 60 % respondentů uvedlo, že preferují individuální dovolenou. Avšak ani organizované cestování nemá zanedbatelný podíl, 66 dotazovaných z celkového počtu 165 respondentů uvedlo, že preferují zájezd od CK.

Provedla jsem korelační analýzu mezi otázkou 9 a 10, a došla jsem ke zjištění silné přímé závislosti (korelační koeficient. 0,915) mezi respondenty, kteří uvedli, že si svou dovolenou vybírají přes internet a následnou preferencí individuálního cestování.

Pokud se jedná o respondenty, kteří uvedli, že svou dovolenou vybírají především v katalogu nebo na pobočce CK, tak se zde neprojevila jednoznačná závislost na preferenci předpřipraveného zájezdu (pobočka – zájezd - > korelační koeficient 0,475; katalog – zájezd - > korelační koeficient 0,61).

Graf č. 11



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Následující otázky jsou cílené na znalosti dotazovaných v oblasti ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu.

Na otázku, kdo v současné době může nabízet zájezd sestavený dle individuálních požadavků, správnou odpověď neznalo více jak 70 % dotazovaných. Pouze 32 respondentů uvedlo, že takovýto zájezd může nabízet pouze cestovní kancelář.

Graf č. 12



(Zdroj: Vlastní zpracování)

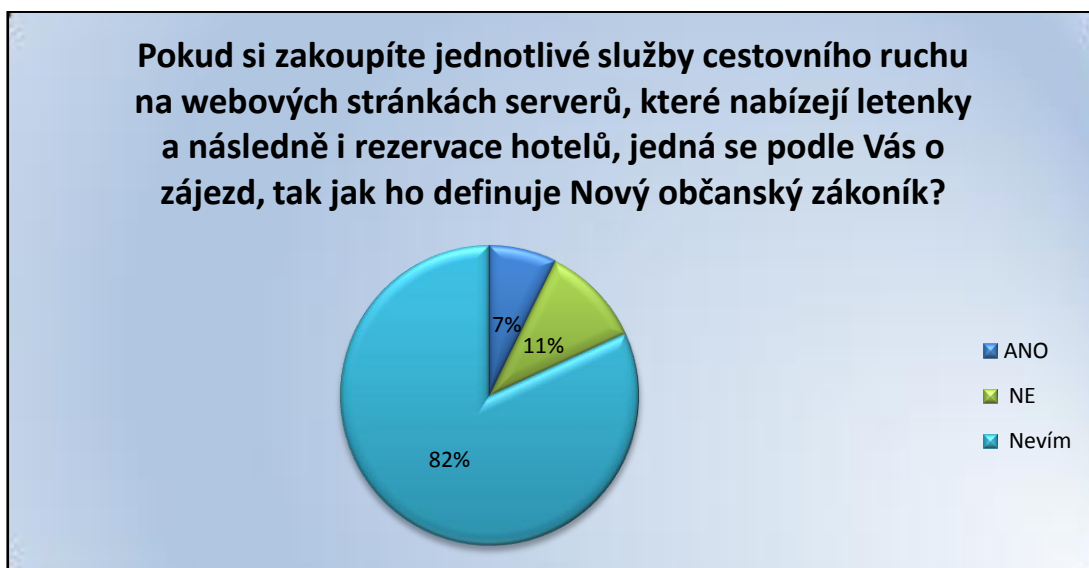
Odpovědi na 12 otázku, která zjišťuje, který český zákon upravuje podmínky pro podnikání v cestovním ruchu, byly následující:

12 odpovědí znělo, že zákon, který upravuje podmínky pro podnikání v cestovním ruchu, je nový Občanský zákoník 89/2012 Sb.

Dalších 37 respondentů zvolilo neexistující zákon č. 195/1999 Sb. o cestovním ruchu.

Většina však uvedla odpověď „Nevím“ a zbylých 54 dotazovaných odpovědělo správně, že podmínky pro podnikání v cestovním ruchu upravuje zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o výkonu některých činností.

Graf č. 13

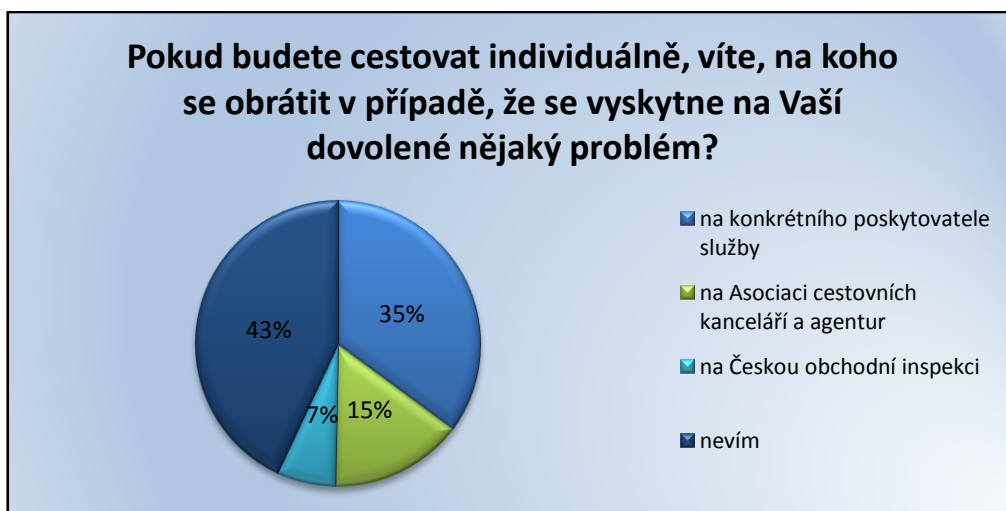


(Zdroj: Vlastní zpracování)

Následující otázka se zabývala pojmem „zájezd“. Zajímalo mě, zdali spotřebitelé ví, že jednotlivé služby cestovního ruchu zakoupené přes jednu internetovou stránku, se nenazývají zájezdem tak, jak ho definuje nový Občanský zákoník 89/2012 Sb.

Dle předpokladů, nejčastější odpověď byla „nevím“. Pouze 11 % odpovědělo správně, že se o zájezd nejedná.

Graf č. 14



(Zdroj: Vlastní zpracování)

V této otázce se již zaobírám pouze individuálním cestováním, ačkoli ne všichni odpověděli, že preferují individuální cesty, přesto mě zajímalo, jestli by věděli, na koho se v případě potíží obrátit. Většina by nevěděla, přesto však 35% dotazovaných by se správně obrátilo na konkrétního poskytovatele služby, což považuji za pozitivní zjištění.

Graf č. 15



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z grafu je vidět, že zkušenost s reklamací má více než 50% dotazovaných, přičemž 45% má zkušenost negativní, tudíž nebyli spokojeni s jejím vyřízením. Dalších 47% odpovědělo, že nemá žádné zkušenosti.

Graf č. 16



(Zdroj: Vlastní zpracování)

V této otázce mě zajímalo, zdali dotazovaná mají znalosti o tom, jak postupovat v případě reklamace zájezdu. Je naprosto zřejmé, že většina dotazovaných si není jistá, jak v případě reklamace zájezdu postupovat. Pouhých 7 % respondentů, si trouflo tvrdit, že ví, jak postupovat.

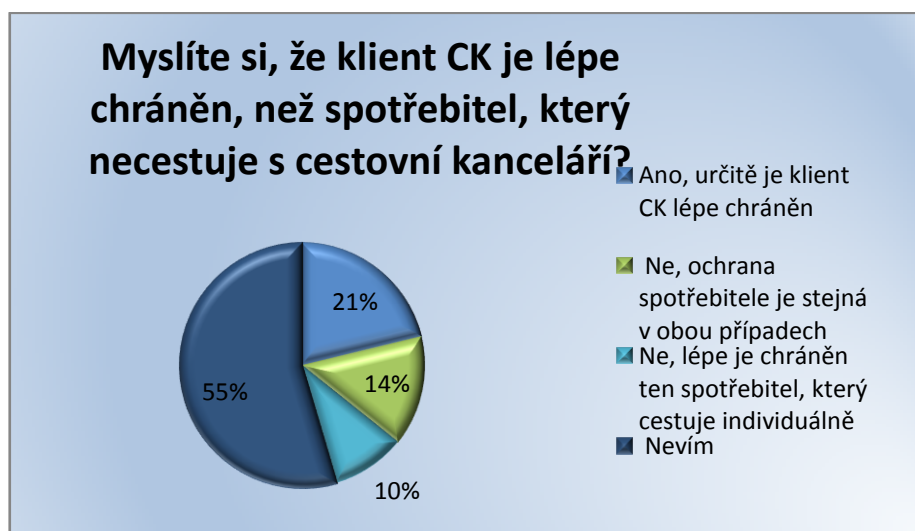
V souvislosti s otázkou číslo 7 (Jak často cestujete?) respondenti odpověděli takto:

Ti, co volili odpověď na otázku č. 7, že vůbec necestují (2 odpovědi), na otázku zdali znají postup v případě reklamace zájezdu, odpověděli tak, že jeden z nich zvolil odpověď, že vůbec neví a druhý z nich, že si není jist. Mezi odpovědi, že nemají zkušenost s cestováním a neznalostí s postupem reklamace by mohla existovat nějaká závislost, avšak korelační analýza neprokázala jasnou závislost mezi množinami dat odpovědí, vůbec necestuji – vůbec nevím jak postupovat (korelační koeficient = 0,034449).

Naopak ti, kteří uvedli odpověď na otázku č. 7, že cestují 3x a více do roka (24 odpovědi), tak 8 z nich zvolilo odpověď, že ví, jak postupovat (celkem 11 odpovědi) v případě reklamaci zájezdu, to naznačuje závislost a i korelační analýza toto potvrzuje (korelační koeficient = 0,441054).

Z toho tedy vyplývá, že zkušenost s cestováním, má souvislost se znalostmi postupu reklamace zájezdu.

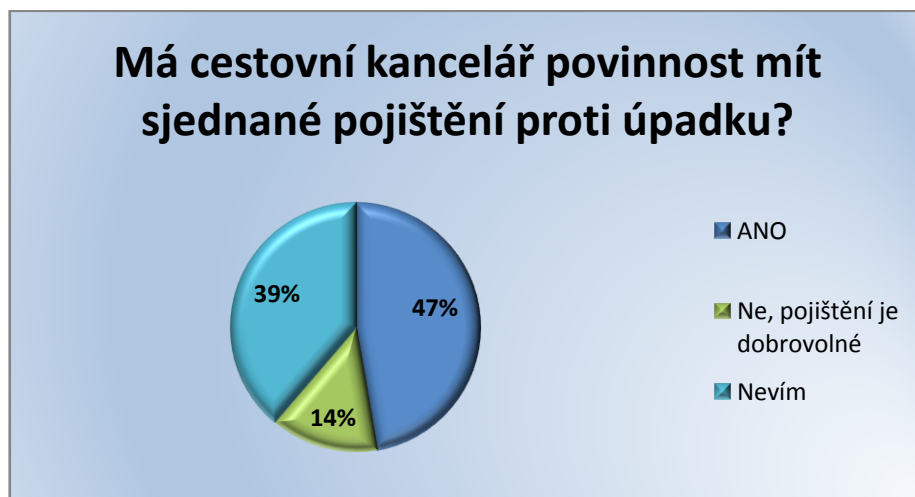
Graf č. 17



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Více jak půlka dotazovaných neví, zdali je lépe chráněn klient CK, nebo spotřebitel, který cestuje individuálně. 24 respondentů si myslí, že ochrana spotřebitele je v obou případech stejná.

Graf č. 18



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku, zdali je pro cestovní kancelář povinné mít sjednané pojištění proti úpadku, 47% dotazovaných odpovědělo, že ano, což je správná odpověď. Přesto většina dotazovaných uvedla, že neví a zbytek dotazovaných uvedl, že je pojištění dobrovolné, obojí však poukazuje na neznalost.

Graf č. 19

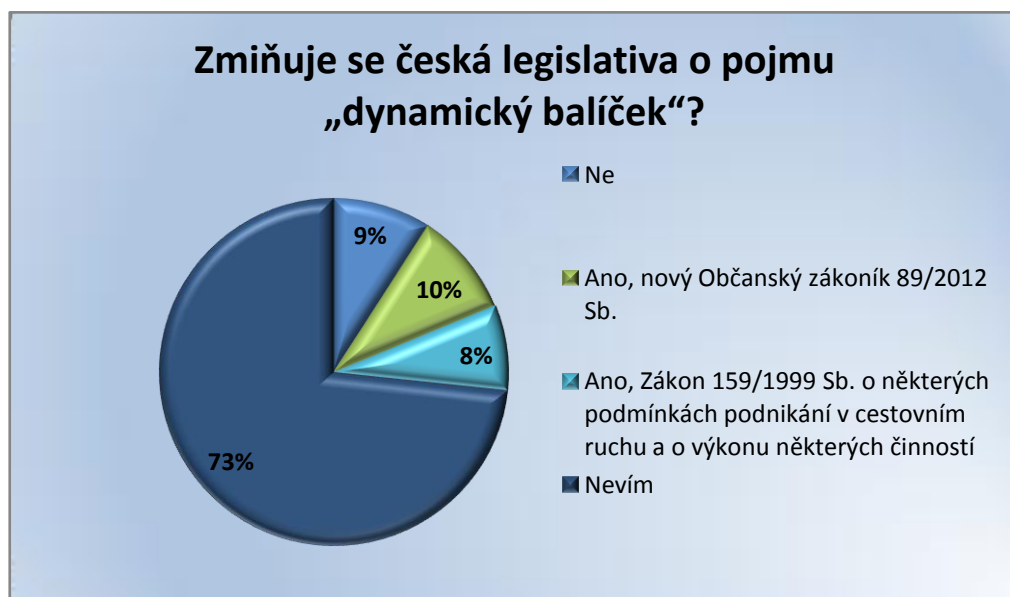


(Zdroj: Vlastní zpracování)

V dalších dvou otázkách jsem se zabývala pojmem „dynamický balíček“. Tento pojem je pro mou diplomovou práci stěžejní. V první otázce mne zajímalo, kolik z dotázaných spotřebitelů zná tento pojem.

Jak se ukázalo, „dynamický balíček“ je pro spotřebitele celkem neznámým pojmem. 61 % respondentů přiznalo, že tento termín nezná. Dalších 27 % dotazovaných, se domnívá, že se jedná o „zájezd“ dle individuálních požadavků klienta.

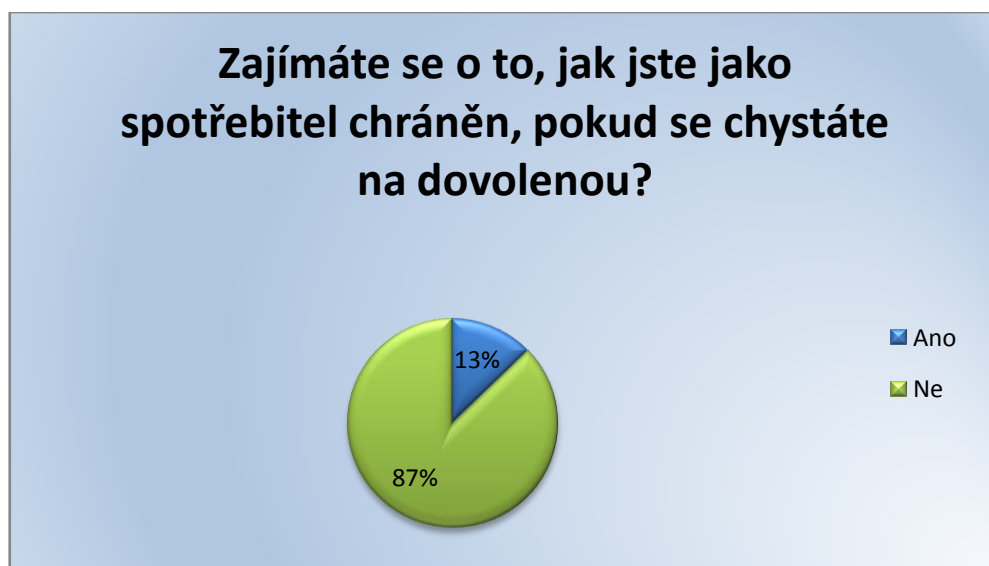
Graf č. 20



(Zdroj: Vlastní zpracování)

V této otázce jsem se zajímala o to, zda dotazovaní znají českou legislativu týkající se cestovního ruchu. Pojem „dynamický balíček“, česká legislativa nezmiňuje. Tuto odpověď zvolilo pouze 9 % respondentů.

Graf č. 21



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Jako poslední otázku jsem zvolila, dotaz ohledně toho, zdali se spotřebitelé zajímají o svou ochranu, o pojištění cestovní kanceláře atp.

Bohužel valná většina dotazovaných se o svou ochranu na dovolené příliš nezajímá. Pouhých 13 % (21) dotazovaných se před svou dovolenou informuje o možnostech reklamace, o pojištění své cestovní kanceláře popřípadě o svých právech a povinnostech.

S touto otázkou jsem dávala do korelace otázku č. 14 (Pokud budete cestovat individuálně, víte na koho se v případě problémů obrátit?) a č. 15 (Máte zkušenost s reklamací jednotlivých služeb cestovního ruchu?).

Celkem se o informace o svých právech zajímá 21 respondentů, z těchto 21 respondentů správně odpovědělo na znalostní otázku č. 14 celkem 14 respondentů. I korelační analýza poukazuje na jistou souvislost mezi znalostmi a zájmem o informace ohledně práv v cestovním ruchu (korelační koeficient 0,442512).

Co se týká zkušeností s reklamací, z 21 respondentů, kteří se zajímají o svá práva, má negativní zkušenost 14 dotazovaných. Ačkoli tyto počty nám ukazují možnou souvislost, korelační koeficient (0,167531) však neukazuje vysokou závislost těchto dvou množin dat. Z logiky věci bychom se mohli domnívat, že pokud se spotřebitel nezajímá o svá práva, může mít větší zkušenost s reklamacemi, ale na základě získaných dat, se ani tato závislost neprokázala, naopak korelační koeficient -0,44553 naznačuje nepřímo úměrnou závislost. Tzn., pokud se respondent nezajímá o svá práva, má menší zkušenost s reklamacemi.

4.7.3 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 165 respondentů. Záměrně jsem nespécifikovala žádnou konkrétní cílovou skupinu, protože do dotazníkového šetření jsem potřebovala široké spektrum respondentů. Velké zastoupení měli vysokoškolsky vzdělaní spotřebitelé s měsíčním příjmem 26000 Kč až 40000 Kč obývající 3 až 5 člennou domácnost.

Téměř 60 % dotazovaných spotřebitelů preferuje právě individuální cestování, což potvrzuje také současný trend, že čím dál tím častěji lidé upřednostňují cestování na vlastní pěst.

Ukázalo se, že respondenti bohužel nemají dostatečné znalosti české legislativy zabývající se cestovním ruchem a ochranou spotřebitele. U znalostních otázek většina respondentů volila odpověď nevím.

Zkušenost s reklamací některé ze služeb cestovního ruchu má téměř polovina dotazovaných spotřebitelů a necelých 60 % respondentů uvedlo, že ví, jak mají v rámci reklamace zájezdu postupovat. Co je ale důležité, je to, že většina dotazovaných se domnívá, že ochrana spotřebitele je stejná, pokud si zakoupí zájezd nebo pokud si zakoupí jednotlivé služby sám. Stejně tak je pro ně neznámý pojem dynamický balíček, většina neví, co si má pod tímto pojmem představit. Tohle všechno poukazuje na potřebu lépe spotřebitele informovat.

Na otázku, zdali se spotřebitelé zajímají o ochranu svých práv, když se chystají na dovolenou, se mi dostalo většinové odpovědi, že se nijak nezajímají, což já osobně považuji za problém, který by se měl eliminovat, spotřebitele by měly zajímat informace o jejich ochraně, zdali je cestovní kancelář pojištěná, na koho se mají v případě potíží na dovolené obrátit apod.

4.8 Vyhodnocení hypotéz

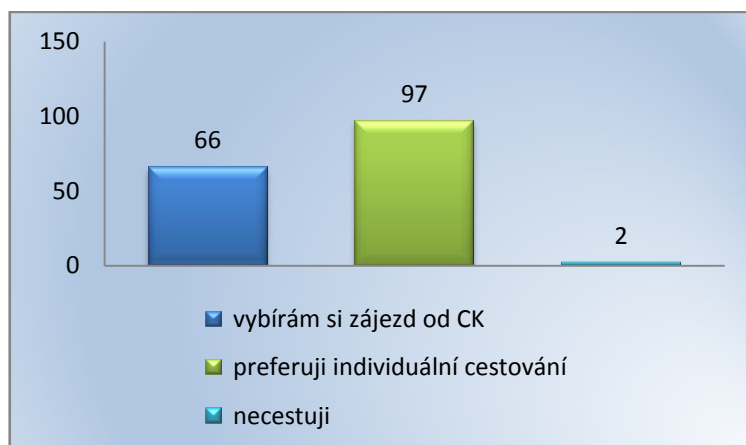
Na základě získaných dat z dotazníkového šetření, vyhodnotím stanovené hypotézy, buď jednotlivé hypotézy potvrdím, nebo zamítnu ve prospěch alternativy.

Vyhodnocení hypotézy č. 1

Hypotéza 1: Více než 50 % dotazovaných spotřebitelů preferuje organizovaný cestovní ruch (Zájezd od CK)

$$H_{01}: x > 82$$

Graf č. 22



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku zdali dotazovaní preferují individuální cestovní ruch, nebo jestli preferují zájezd od cestovní kanceláře, odpovědělo celkem 165 respondentů, přičemž 66 z nich odpovědělo, že preferují zájezd od cestovní kanceláře.

~~$$H_{01}: 66 > 82$$~~

$$H_{A1}: 66 \leq 82$$

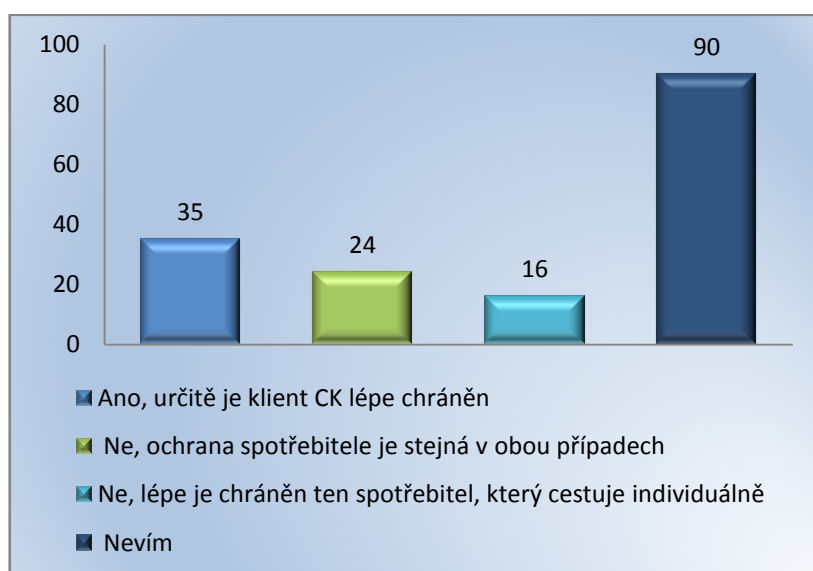
Nulová hypotéza byla zamítnuta. Tzn., že méně než polovina dotazovaných spotřebitelů preferuje organizovaný cestovní ruch – zájezd od CK.

Vyhodnocení hypotézy č. 2

Hypotéza 2: Méně než 60 % dotazovaných spotřebitelů se domnívá, že klient cestovní kanceláře je lépe chráněn, než spotřebitel, který cestuje neorganizovaně.

$$H0_2: x < 99$$

Graf č. 23



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku, zdali je lépe chráněn klient cestovní kanceláře, nebo jestli je lépe chráněn spotřebitel, který preferuje individuální cestování, dotazovaní odpověděli takto: 35 respondentů se domnívá, že je lépe chráněn ten, kdo cestuje s cestovní kanceláří a 16 respondentů odpovědělo, že lépe je chráněn ten spotřebitel, který cestuje individuálně.

$$H0_2: 35 < 99$$

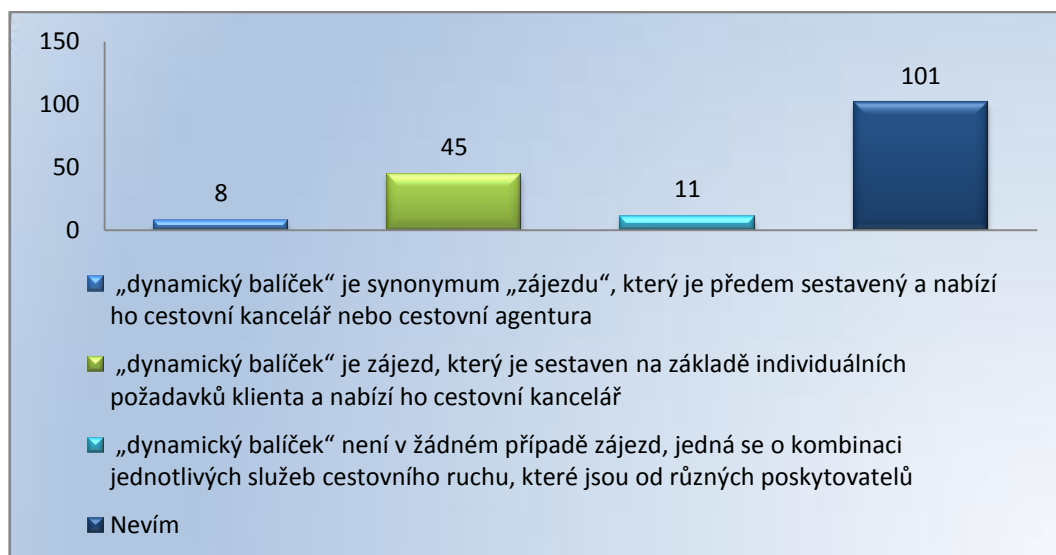
Nulová hypotéza byla potvrzena, méně než 60 % dotazovaných se domnívá, že je lépe chráněn klient cestovní kanceláře.

Vyhodnocení hypotézy č. 3

Hypotéza 3: Více než 80 % dotazovaných spotřebitelů nezná pojem dynamický balíček.

$$H_{03}: x > 132$$

Graf č. 24



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Na otázku, která se týká znalosti pojmu „dynamický balíček“, správně odpovědělo pouze 11 dotazovaných, to znamená, že zbylých 155 respondentů nezná pojem dynamický balíček.

$$H_{03}: 155 > 132$$

Nulová hypotéza je tedy potvrzena. Pojem „dynamický balíček“ nezná více než 80 % dotazovaných respondentů.

5. ZÁVĚR

Při výběru tématu pro svou diplomovou práci, jsem se rozhodovala tak, aby téma, které budu zpracovávat, bylo aktuální, zajímavé a hlavně, aby bylo ojedinělé. Téma „Dynamické balíčky na trhu online nabídky v cestovním ruchu z pohledu ochrany spotřebitele“, jsem si nakonec zvolila právě proto, že je to téma neotřelé a aktuální.

Aktuálnost tématu potvrzuje i fakt, že Evropská unie schválila na sklonku roku 2015 směrnici, která posílila ochranu spotřebitele v cestovním ruchu, a to zejména při nákupu dovolené na internetu. Do této doby platná legislativa se nezmiňuje o nových způsobech výběru dovolené.

Nové trendy v nákupním chování spotřebitelů podněcuje především skutečnost, že rozvoj internetu jde neustále dopředu. Lidé si navykli využívat internet v každodenním životě. Internet již neslouží jen k získávání informací, ale je díky němu možné nakupovat zboží a služby kdykoli, kdy si spotřebitel zamane.

To samozřejmě výrazně ovlivnilo i trh cestovního ruchu. Na online trhu nabídky cestovního ruchu se objevují jednak tradiční produkty cestovního ruchu, jako jsou předem sestavené zájezdy, ale také možnosti sestavit si vlastní balíček služeb, které spotřebiteli vyhovují, bez cestovní kanceláře či agentury.

Hlavním cílem této práce bylo tedy vyhodnocení reálných možností ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu v České republice. Tento cíl byl v diplomové práci splněn. Jak již bylo několikrát zmíněno, v současné době se česká legislativa potýká s některými nedostatky v oblasti ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu.

Parciální cíle byly nastaveny dva a to, porovnání současné ochrany spotřebitele ochrany českého a britského spotřebitele, a to zejména v oblasti dynamických balíčků v cestovním ruchu a provedení dotazníkového šetření, které mělo za úkol zjistit znalosti a informovanost českého spotřebitele o svých právech v cestovním ruchu. Uvedené parciální cíle byly splněny v plném rozsahu.

Porovnání ochrany českého a britského spotřebitele je uvedeno v kapitole 4.5.

Jelikož legislativa všech členských států vychází v současné chvíli ze stejné směrnice 90/314 EHS, ke které se několik let připravovala aktualizace, bylo by logické, že i legislativa ve Velké Británii bude mít mezery v oblasti ochrany spotřebitele v individuálním cestovním ruchu.

Avšak dle svých zjištění konstatuji, že jsou spotřebitelé Velké Británie o něco lépe chráněni než ti čeští. A to zejména díky lepší propracovanosti metod jištění v případě úpadku cestovní kanceláře. Především díky tomu, že Velká Británie umožňuje 3 způsoby jištění cestovní kanceláře a to, jištění přes sdružení, pojištěním u pojišťovny (toto jištění je i v ČR) nebo uložení peněz u správce (avšak garanční fond se v ČR neosvědčil).

Jištění může ve Velké Británii poskytovat sedm sdružení. A právě díky sdružení ATOL jsou za určitých podmínek chráněni i spotřebitelé, kteří si zakoupí pouze jednotlivé služby cestovního ruchu. Podmínkou je, že zakoupené služby musí obsahovat leteckou dopravu a zároveň společnost, od které spotřebitel tyto služby nakupuje, musí mít licenci sdružení ATOL. Licenci ATOL dle zákona o civilním letectví, musí mít uzavřenou každý podnikatelský subjekt, který prodává zájezd zahrnující leteckou dopravu.

V tomto případě by se mohla Česká republika inspirovat, i když má každá cestovní kancelář v ČR zákonnou povinnost pojistit se proti úpadku, britský model jištění funguje mnohem lépe. Každý podnikatelský subjekt v Británii má možnost volby, který druh jištění zvolí, a zároveň některá sdružení chrání spotřebitele, i když si zakoupí pouze některé služby cestovního ruchu.

Na tomto základě jak jsem již jednou zmínila, si troufnu tvrdit, že britský spotřebitel je v současné době o něco lépe chráněn, než ten český.

Dalším dílčím cílem bylo provedení dotazníkového šetření. V kapitole 4.7 jsem se zabývala marketingovým výzkumem. Toto dotazníkové šetření mělo za úkol zjistit znalosti a informovanost respondentů v oblasti ochrany spotřebitele v cestovním ruchu.

Zajímalo mě, zdali spotřebitelé mají přehled o svých právech, zdali vnímají rozdíl mezi organizovaným cestovním ruchem a individuálním cestováním. Tento výzkum sloužil i jako podklad pro vyhodnocení stanovených hypotéz.

Průzkum ukázal, že ačkoli téměř všichni z dotazovaných mají zkušenosti s cestováním a vybírají si individuální dovolenou na internetu, tak valná většina z nich se nezajímá o problematiku ochrany spotřebitele v cestovním ruchu a jejich znalosti jsou velmi malé.

U většiny výzkumných otázek velká většina dotazovaných volila odpověď nevím, což potvrzuje mou domněnku, že spotřebitelé jsou velmi málo informováni a že nemají přehled o svých právech v této oblasti.

Naproti tomu musím podotknout, že například u otázky týkající se povinnosti pojištění CK proti úpadku, se pravděpodobně projevil pozitivní vliv medializace krachu některých cestovních kanceláří, a spotřebitelé již většinou vědí, že cestovní kancelář má ze zákona povinnost mít toto pojištění sjednané a tuto skutečnost si před nákupem dovolené ověřují.

Poté následovalo vyhodnocení stanovených hypotéz. Hypotéza první se týkala otázky, zdali dotazovaný spotřebitel preferuje organizovaný cestovní ruch nebo preferuje individuální cestování. Konkrétně hypotéza byla nastavena takto: Více jak 50 % dotazovaných spotřebitelů preferuje organizovaný cestovní ruch. Na základě získaných dat, jsem musela zamítnout nulovou hypotézu ve prospěch alternativy. Tzn., abych mohla nulovou hypotézu potvrdit, muselo by 82 respondentů zvolit odpověď, že preferují organizovaný cestovní ruch. Ale ve skutečnosti takto odpovědělo pouze 66 respondentů a z toho vyplývá, že organizovaný cestovní ruch preferuje méně než 50 % dotazovaných spotřebitelů.

Druhá hypotéza se zabývala otázkou, zdali se spotřebitel domnívá, že je jako klient cestovní kanceláře lépe chráněn. V tomto případě byla nulová hypotéza stanovena takto: Méně než 60 % dotazovaných spotřebitelů se domnívá, že klient cestovní kanceláře je lépe chráněn, než spotřebitel, který cestuje individuálně. Na základě získaných odpovědí, jsem potvrdila nulovou hypotézu, že méně jak 60 % dotazovaných spotřebitelů se domnívá, že klient CK je lépe chráněn než spotřebitel, který cestuje individuálně.

I toto zjištění poukazuje na neznalosti českých spotřebitelů.

Třetí hypotéza byla zaměřena na pojem dynamický balíček. Zajímalo mě, zdali spotřebitelé znají tento pojem. Mým předpokladem bylo, že většina spotřebitelů nezná tento pojem. Tuto hypotézu jsem kvantifikovala následovně: Více než 80 % dotazovaných spotřebitelů nezná pojem dynamický balíček. A tato hypotéza byla

potvrzena. Opravdu více než 80 % dotazovaných uvedlo nesprávnou odpověď, nebo rovnou zvolili odpověď nevím. Správnou odpověď zvolilo pouze 11 dotazovaných.

Myslím si, že výsledky dotazníkového šetření poukazují na to, že znalosti českých spotřebitelů jsou nedostatečné. Stejně tak současný stav české legislativy není dostačující, hlavně co se týká ochrany spotřebitelů, kteří si svou dovolenou organizují sami. Což se ale brzy změní. Pevně věřím, že nová směrnice Evropského parlamentu a o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, zajistí dostatečnou ochranu pro všechny zákazníky bez rozdílu. Důležitá však samozřejmě bude i následná implementace do českého právního řádu.

.

I. SUMMARY, KEYWORDS

SHRNUTÍ

Diplomová práce je zaměřena na ochranu spotřebitele zejména v individuálním cestovním ruchu. Zajímá se především o legislativu, která tuto problematiku řeší a také o novou směrnici Rady EU. Dále je v práci zhodnocena současná situace ochrany českého spotřebitele v individuálním cestovním ruchu a následně porovnána se situací britského spotřebitele.

A v neposlední řadě se v práci zkoumá, zda se český spotřebitel zajímá o svá práva v této oblasti a zdali je dostatečně informován o rozdílech mezi individuálním cestovním ruchem a organizovaným cestovním ruchem.

KLÍČOVÁ SLOVA

Individuální cestovní ruch, ochrana spotřebitele, dynamické balíčky, směrnice o souborných službách, legislativa

SUMMARY

The thesis is focused on protecting consumers, especially in the individual tourism. Interested mainly on legislation that covers this issue and also about the new EU Council Directive. The study also evaluated the current situation of the Czech consumer protection in individual tourism and then compared with the situation of the British consumer.

And last but not least, the thesis examines whether Czech consumers cares about their rights in this area, and whether it is sufficiently informed about the differences between individual tourism and organized tourism.

KEYWORDS

Individual tourism, consumer protection, dynamic packages. package travel directive, legislation

II. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Odborné publikace:

HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1106-1.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. ISBN 80-7168-948-3.

JOUROVÁ, Věra. Stronger EU protection for package holidays: How will it work in practice?. Brusel: European commission, 2015.

KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.

NOVACKÁ, Ľudmila. *Cestovný ruch, udržateľnosť a zodpovednosť na medzinárodnom trhu*. Bratislava: Ekonóm, 2013. ISBN 978-80-225-3475-8.

NOVACKÁ, Ľudmila. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Vyd. 1. Bratislava: Ekonóm, 2010. ISBN 978-80-225-2982-2.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služieb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

Study on Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages: Final report to The European Commission – Health and Consumers DG. London: London Economics, 2009.

UNWTO World Tourism Barometer. 14. Madrid (Spain): World Tourism Organization, 2016. ISSN 1728-9246.

VAJČNEROVÁ, I., RYGLOVÁ, K. Analýza pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře na českém trhu a komparace s dalšími způsoby jištění používanými

ve Velké Británii. In Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis, LIII, 2005, 6, MZLU v Brně, s. 263–270, ISSN 1211-8516.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2

Legislativní dokumenty:

ČESKÁ REPUBLIKA. Občanský zákoník. In: 89/2012 Sb., 2012.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o ochraně spotřebitele. In: 634/1992 Sb., 1992.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu. In: 159/1999 Sb., 1999.

EVROPSKÝ HOSPODÁŘSKÝ A SOCIÁLNÍ VÝBOR. *Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS*. Brusel, 2013.

EVROPSKÁ KOMISE. *Souhrn posouzení dopadů: Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o souborných službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS*. Brusel, 2013.

EVROPSKÝ SOUDNÍ DVŮR. *Věc C-400/00 Club–Tour, Viagens e Turismo SA proti Alberto Carlos Lobo Gonvalves Garrido* z 30. 4. 2002

EVROPSKÝ SOUDNÍ DVŮR. *Věc C-168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG* z 12. 3. 2002

EVROPSKÝ SOUDNÍ DVŮR. *Věc C-134/11 Jürgen Blödel-Pawlik vs. HanseMerkur Reiseversicherung AG* z 16. 2. 2012

SMĚRNICE RADY ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. In: *ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ*. 1990.

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice

Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS. In: *ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÉ UNIE*. 2015

Internetové zdroje:

Cestovní ruch jako perspektivní obor budoucnosti. In: *Parlamentní listy* [online]. 2014 [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Cestovni-ruch-jako-perspektivni-obor-budoucnosti-346873>

EVROPSKÁ KOMISE. *Komise posiluje práva 120 milionů rekreantů*. Brusel, 2013. [cit. 2014-12-06]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-663_cs.htm

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ZDRAVÍ A OCHRANY SPOTŘEBITELE. *Ochrana spotřebitele v Evropské unii: Deset hlavních zásad*. 2005. ISBN 9279002007. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_info/10principles/cz.pdf

GRAY, Chris. DIY is as lawless as the Wild West. *Travel Trade Gazette UK* [online]. 2006, (2726): 5-5 [cit. 2015-09-29]. ISSN 02624397. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=d26f5ab0-870c-4671-9b0b-485fb18867e7%40sessionmgr111&vid=17&hid=117>

LEBEDA, Václav. Souborné cestovní služby: poslanci schválili nová pravidla pro digitální věk. In: *Evropský parlament* [online]. 2015 [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/news/cs/news-room/20151022IPR98799/Souborn%C3%A9-cestovn%C3%AD-slu%C5%BEby-poslanci-schv%C3%A1lili-nov%C3%A1-pravidla-pro-digit%C3%A1ln%C3%AD-v%C4%9Bk>

LIBÁNSKÝ. Ochrana spotřebitele v EU a v ČR. *Informační centrum EU* [online]. 2012 [cit. 2014-12-26]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/article_494_cs.htm

MAŃKO, Rafał. *Towards a reform of EU law on package travel* [online]. Library of the European Parliament, 2013, 6 s. [cit. 2015-05-27]. Dostupné také z: <http://epthinktank.eu/2013/08/10/towards-a-reform-of-eu-law-on-package-travel/>

PECHANEC. Změny v souvislosti se schválením novely zákona č. 159/99 Sb. In: PECHANEC, Vít. *Cestovní-ruch.cz* [online]. 2006 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: http://www.cestovni-ruch.cz/results/zobraz_prispevek.php?id_prispevek=4969

Smluvní právo: Ochrana spotřebitele. MINISTERSTVO SPRÁVEDLNOSTI ČR. *Nový občanský zákoník* [online]. 2013 [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-v-obecne-casti/ochrana-spotrebitele>

Více práv pro cestovatele využívající internet. *Euroskop* [online]. ©2005-2015 [cit. 2015-09-29]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/13/25871/clanek/spotrebitele-v-kvetnu-2015>

VOJÍKOVÁ, Martina. EP: Lepší ochrana cestovatelů. In: Zprávy Alfa 9 [online]. 2015 [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <http://zpravy.alfa9.cz/absolutenm/templates/zprava.aspx?a=40093>

Další zdroje:

Consumer Rights in The Package Travel Regulations - Know your travel rights. *Holiday Travel Watch* [online]. 2010, 2015 [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: <http://www.holidaytravelwatch.com/action/package-travel-regulations/your-consumer-rights-in-the-package-travel-regulations>

Guide to ATOL holiday protection. Travel - Telegraph [online]. 2015, 2015 [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: <http://www.telegraph.co.uk/travel/columnists/nicktrend/4609772/Guide-to-ATOL-holiday-protection.html>

What Is A Dynamically Packaged Holiday? EssentialTravel.co.uk [online]. 2011, 2015 [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: <https://www.essentialtravel.co.uk/magazine/q-and-a/what-is-dynamically-packaged-holiday.asp>

18 million consumers risk 'DIY' summer holiday danger. *Civil Aviation Authority* [online]. 2007, 2015 [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: <http://www.caa.co.uk/application.aspx?catid=27&pagetype=65&appid=9&newstype=n&mode=detail&nid=1460>

III. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obrázek 1: Klasifikace činností cestovního ruchu dle metodiky TSA.....	8
Obrázek 2	36
Tabulka 1: Zdroje osobní újmy	28
Tabulka 2: Počty respondentů, kteří během let 2008 a 2009 měli negativní zkušenost s jednotlivými způsoby cestování	31
Graf 1: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 1	46
Graf 2: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 2	46
Graf 3: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 3	47
Graf 4: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 4	47
Graf 5: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 5	48
Graf 6: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 6.....	48
Graf 7: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 7.....	49
Graf 8: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 8	50
Graf 9: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 9	50
Graf 10: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 10	51
Graf 11: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 11.....	52
Graf 12: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 12	53
Graf 13: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 13	54
Graf 14: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 14.....	54
Graf 15: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 15	55
Graf 16: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 16.....	55
Graf 17: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 17	56

Graf 18: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 18.....	57
Graf 19: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 19.....	58
Graf 20: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 20.....	59
Graf 21: Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 21.....	59
Graf 22: Vyhodnocení hypotézy č. 1.....	62
Graf 23: Vyhodnocení hypotézy č. 2	63
Graf 24: Vyhodnocení hypotézy č. 3	64

IV. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Logo sdružení ATOL

V. PŘÍLOHY

Příloha1: Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a ráda bych Vás tímto poprosila o 10 minut Vašeho času. Máte před sebou dotazník, který se zaměřuje na znalosti českých spotřebitelů o jejich právech v cestovním ruchu. Dotazník je anonymní a výsledky tohoto dotazníkového budou použity v mé diplomové práci.

Předem děkuji za Vaši pomoc

Bc. Pokrývková Petra

Pohlaví?

- ☒ Žena ☐ Muž

Do jaké věkové kategorie patříte?

- ☒ 18 let – 30 let ☐ 31 – 45 let ☐ 46 let a více

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- ☒ Základní ☐ Středoškolské ☐ Vyšší odborné ☐ Vysokoškolské

Místo bydliště?

- ☒ Vesnice ☐ Město do 50 tis. obyvatel ☐ Město 50-100 tis. obyvatel
☐ Město s více než 100 tis. obyvatel

Průměrný měsíční příjem Vaší domácnosti?

- ☒ 1 – 25000Kč ☐ 26000 – 40000Kč ☐ 41000 – 50000 Kč ☐ 51000 – a více

Počet členů Vaší domácnosti?

- ☒ 1- 2 členy ☐ 3 – 5 členů ☐ 6 a více

Jak často cestujete (dovolená, služební cesty, víkendové pobyty apod.)?

- ☒ Vůbec ☐ 1x -2x do roka ☐ 3x a vícekrát do roka

Kam nejčastěji cestujete?

- ☒ Po ČR ☐ Po Evropě ☐ Mimo Evropu ☐ Necestuji

Jakým způsobem si vybíráte Vaší dovolenou?

- ☒ Na internetových stránkách ☐ V katalogu CK
- ☐ Přímou na pobočce v CK či CA ☐ Necestuji

Jestliže při výběru využíváte internet, vybíráte z předem připravených zájezdů CK nebo preferujete individuální cestování? (Individuální cestování – zakoupím si letenku dle vlastního výběru, poté si zarezervuji ubytování popř. jiné služby)

- ☒ Vybírám si zájezd od CK ☐ Preferuji individuální cestování ☐ Necestuji

Kdo podle Vás, může v současné době na českém trhu nabízet zájezd sestavený dle individuálních požadavků klienta?

- ☒ Cestovní kancelář i cestovní agentura ☐ Pouze cestovní kancelář
- ☐ Pouze cestovní agentura ☐ Nevím

Jaký český zákon upravuje podmínky pro podnikání v cestovním ruchu?

- ☒ Nový Občanský zákoník 89/2012 Sb.
- ☐ Zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o výkonu některých činností
- ☐ Zákon o cestovním ruchu 195/1999 Sb.
- ☐ Nevím, který zákon upravuje podmínky pro podnikání v cestovním ruchu

Pokud si zakoupíte jednotlivé služby cestovního ruchu na webových stránkách serverů, které nabízejí letenky a následně i rezervace hotelů, jedná se podle Vás o zájezd, tak jak ho definuje Nový občanský zákoník?

- ☒ Ano ☐ Ne ☐ Nevím

Pokud preferujete individuální cesty, víte, na koho se obrátit v případě, že se vyskytne na Vaší dovolené nějaký problém?

- ☒ Na Asociaci cestovních kanceláří a agentur
- ☐ Na konkrétního poskytovatele služby
- ☐ Na Českou obchodní inspekci
- ☐ Nevím

Máte již zkušenosti s reklamací jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. ubytování)?

- ☒ Ne, nemám žádné zkušenosti
- ☐ Ano, mám negativní zkušenost, nebyl (a) jsem s vyřízením reklamace spokojen (a)
- ☐ Ano, mám zkušenost, reklamaci jsem vyřídil (a) ke své spokojenosti

Víte, jak postupovat v případě reklamace zájezdu?

- ☒ Ano, vím
- ☐ Nejsem si jistý(á) jak postupovat
- ☐ Vůbec nevím, jak postupovat

Myslíte si, že klient CK je lépe chráněn, než spotřebitel, který necestuje s cestovní kanceláří?

- ☒ Ano, určitě je klient CK lépe chráněn
- ☐ Ne, ochrana spotřebitele je stejná v obou případech
- ☐ Ne, lépe je chráněn ten spotřebitel, který cestuje individuálně
- ☐ Nevím

Má cestovní kancelář v ČR povinnost mít sjednané pojištění proti úpadku?

- ☒ Ano
- ☐ Ne, pojištění je dobrovolné
- ☐ Nevím

Víte, co znamená pojem „dynamický balíček v cestovním ruchu“?

- ☒ „Dynamický balíček“ je synonymum „zájezdu“, který je předem sestavený a nabízí ho cestovní kancelář nebo cestovní agentura
- ☐ „Dynamický balíček“ je zájezd, který je sestaven na základě individuálních požadavků klienta a nabízí ho cestovní kancelář

- ☐ "Dynamický balíček“ není v žádném případě zájezd, jedná se o kombinaci jednotlivých služeb cestovního ruchu, které jsou od různých poskytovatelů
- ☐ Nevím, co znamená pojem "dynamický balíček"

Zmiňuje se česká legislativa o pojmu „dynamický balíček“?

- ☒ Ne
- ☐ Ano, nový Občanský zákoník 89/2012 Sb.
- ☐ Ano, Zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o výkonu některých činností
- ☐ Nevím

Zajímáte se o to, jak jste jako spotřebitel chráněn, pokud se chystáte na dovolenou? (Zjišťujete informace o pojištění CK, informujete se o možnostech, jak reklamovat jednotlivě zakoupené služby, atd.?)

- ☒ Ano ☐ Ne

**Příloha 2.: Logo Sdružení Air Tour Operators Licence
(ATOL)**

