

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Pojištění v cestovním ruchu

Bc. Aneta Kubů

**Diplomová práce
2019**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Aneta Kubů**
Osobní číslo: **E16654**
Studijní program: **N6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Pojistné inženýrství: Management finančních rizik**
Název tématu: **Pojištění v cestovním ruchu**
Zadávací katedra: **Ústav matematiky a kvantitativních metod**

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

Cílem práce je zmapovat rizika v rámci cestovního ruchu a možnosti, jak jim předcházet.

Osnova:

- Vývoj a současný stav pojištění v cestovním ruchu.
- Zvláštnosti pojištění v oblasti cestovního ruchu.
- Garance jistoty klientů CK.
- Porovnání s vybranými krajinami.

Rozsah grafických prací: –
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

ČEJKOVÁ, V.: Pojistný trh.1.vyd. Praha: Grada, 2002 ISNB 80-247-0137-5.

DANĚL, J. Pojistná teorie. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 8086419843.

MEETHAN, Kevin. Tourism in global society: place, culture, consumption. Basingstoke: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-76058-1.

ORIEŠKA, Ján. Technika služeb cestovního ruchu. 2. čes. vyd. Praha: Idea servis, 1994. ISBN 80-901462-1-X.

PALATKOVÁ, Monika. Mezinárodní turismus: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, změny mezinárodního turismu v důsledku globálních změn, evropská integrace a mezinárodní turismus. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4862-7.

Vedoucí diplomové práce: doc. RNDr. Bohdan Linda, CSc.
Ústav matematiky a kvantitativních metod

Datum zadání diplomové práce: 3. září 2018

Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2019

L.S.

doc. Ing. Romana Provazníková, Ph.D.
děkanka

doc. RNDr. Bohdan Linda, CSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 3. září 2018

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 30. 4. 2019

Bc. Aneta Kubů

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce doc. RNDr. Bohdanu Lindovi, CSc., za veškeré jeho rady, za jeho odbornou pomoc a cennou podporu. Vše zmíněné mi velmi pomohlo při zpracování mé diplomové práce. Dále bych velmi ráda poděkovala zástupcům oslovených institucí a cestovních kanceláří, které se zúčastnily dotazníkového šetření. Díky jejich cenným připomínkám, komentářům a poskytnutým informacím jsem dostala přehled o reálném fungování systému v praxi. Zároveň děkuji celé své rodině, která mě po celou dobu studia podporovala ve všech potřebných ohledech.

ANOTACE

Tato diplomová práce se zabývá pojištěním v cestovním ruchu. V práci byla zmapována specifická rizika spojená s podnikáním v oblasti cestovního ruchu se zaměřením na riziko úpadku cestovních kanceláří. V práci byl proveden rozbor vybraných úpadků českých cestovních kanceláří, včetně návrhů, jak zjištěným rizikům předcházet a zvýšit tak v cestovním ruchu ochranu spotřebitelů. Dále se práce zabývá vývojem a analýzou současného stavu zákonné úpravy podnikání v oblasti cestovního ruchu v České republice a její komparací se zákonnou úpravou a modely jištění cestovních kanceláří ve vybraných členských státech Evropské unie.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestovní pojištění, pojištění záruky pro případ úpadku, garanční fond, zákon o pojišťovnictví

TITLE

Insurance in Tourism

ANNOTATION

This thesis deals with insurance in tourism. In this work, the specific risks associated with tourism business were mapped with focus on risk of bankruptcies. This work include analysis of selected bankruptcies of Czech travel agencies with suggestions on how to prevent identified risks. Furthermore, the thesis deals with the development and analysis of the current state of the legal regulation of business in the field of tourism and its comparison with the legal regulation and models of protection of travel agencies in selected member states of the European Union.

KEYWORDS

bankruptcy guarantee insurance, guarantee fund, insurance law

OBSAH

ÚVOD	10
1 METODIKA PRÁCE	12
2 CESTOVNÍ RUCH.....	13
2.1 CESTOVNÍ RUCH.....	13
2.2 TRH CESTOVNÍHO RUCHU.....	13
2.3 POZICE A VÝZNAM CESTOVNÍHO RUCHU V NÁRODNÍ EKONOMII	14
2.4 ÚČASTNÍCI CESTOVNÍHO RUCHU.....	14
2.5 ASOCIACE CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ ČESKÉ REPUBLIKY	17
2.6 ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR	17
3 RIZIKA V CESTOVNÍM RUCHU	18
3.1 PODNIKATELSKÁ RIZIKA V CESTOVNÍM RUCHU.....	18
3.2 RIZIKA V CESTOVNÍM RUCHU Z HLEDISKA KLIENTA CESTOVNÍ KANCELÁŘE	21
3.3 MOŽNÉ ALTERNATIVY PŘEDCHÁZENÍ RIZIK	22
4 POJIŠTĚNÍ	23
4.1 POJIŠTĚNÍ JAKO POJEM	23
4.2 ZÁKON O POJIŠTOVNICTVÍ	24
4.3 ČLENĚNÍ POJIŠTĚNÍ	24
4.4 KOMERČNÍ POJIŠTĚNÍ	25
4.5 CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ	26
4.6 PRODUKTY CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	28
5 VÝVOJ A SOUČASNÝ STAV POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU.....	33
5.1 HISTORIE A VÝVOJ POJIŠTOVNICTVÍ	33
5.2 HISTORICKÝ VZNIK CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	33
5.3 SOUČASNÝ STAV POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	34
6 GARANCE JISTOTY KLIENTŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ.....	35
6.1 OCHRANA KLIENTŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ.....	35
6.2 FUNKCE POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU	36
6.3 VÝVOJ V OBLASTI POJIŠTĚNÍ PODNIKATELSKÝCH RIZIK.....	37
6.4 PRÁVA KLIENTŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ V PŘÍPADĚ ÚPADKU	37
6.5 VÝVOJ POVINNOSTI POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU	38
6.6 NOVELIZACE ZÁKONA Č. 159/1999 SB. O NĚKTERÝCH PODMÍNKÁCH PODNIKÁNÍ A O VÝKONU NĚKTERÝCH ČINNOSTÍ V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU	40
6.6.1 Důvody pro novelizaci	41
6.6.2 Vznik garančního fondu	41
6.6.3 Vymezení a úprava pojmů v zákona č. 159/1999 Sb.	43
7 VÝZNAMNÉ KRACHY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V ČESKÉ REPUBLICE.....	46
7.1 ÚPADEK CESTOVNÍ KANCELÁŘE	46
7.1 UKAZATELE KRACHU V PODNIKU	47
7.2 ANALÝZA VYBRANÝCH ÚPADKŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ	47
7.3 POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU JAKO PRODUKT POJIŠTOVNY	51
7.1 TOMI TOUR, S. R. O.....	52
7.2 GLOBALTOUR, S. R. O.	53
7.3 AZUR REIZEN, S. R. O.....	54
7.4 RS TOUR S. R. O.	55
7.5 ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU LEGISLATIVY A PODMÍNEK PRO CESTOVNÍ KANCELÁŘE	57
7.6 SCORINGOVÝ MODEL BISNODE	63
7.7 VÝSLEDEK SCORINGOVÉHO MODELU	63
8 KOMPARACE VARIANT JIŠTĚNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A OCHRANY SPOTŘEBITELŮ V CESTOVNÍM RUCHU S VYBRANÝMI STÁTY EVROPSKÉ UNIE.....	65
8.1 POROVNÁNÍ ZPŮSOBU OCHRANY SPOTŘEBITELŮ V CESTOVNÍM RUCHU V EU	65

8.1.1	Garanční fond	65
8.1.2	Povinné pojištění záruky pro případ úpadku	66
8.2	DÁNSKO	66
8.3	POLSKO	66
8.4	NĚMECKO.....	67
8.5	FRANCIE	67
8.6	RAKOUSKO.....	68
8.7	KOMPARACE SYSTÉMŮ JIŠTĚNÍ CK VE VYBRANÝCH ČLENSKÝCH ZEMÍCH EU	69
ZÁVĚR.....	71
POUŽITÁ LITERATURA	74
SEZNAM PŘÍLOH.....	79

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: Vztahy mezi účastníky pojištění	32
Obrázek 2: Graf vývoje počtu úpadků cestovních kanceláří v jednotlivých letech	50
Obrázek 3: Zvýšení ochrany spotřebitele v cestovním ruchu novelou zákon š. 159/1999 Sb. 58	
Obrázek 4: Spokojenost se zavedením garančního fondu	59
Obrázek 5: Potřeba změny zákonné úpravy	59
Obrázek 6: Upřednostněné varianty jištění cestovních kanceláří.....	60
Obrázek 7: Zhodnocení pojištění záruky pro případ úpadku jako finanční zátěže pro CK.....	61
Obrázek 8: Kontrola a vymáhání zákonem daných podmínek pro CK.....	62
Obrázek 9: Scoringový model českých cestovních kanceláří Bisnode	64
Tabulka 1: Počet aktivních cestovních kanceláří v České republice.....	48
Tabulka 2: Přehled vyhlášených úpadků cestovních kanceláří v letech.....	49
Tabulka 3: Počet pojištěných CK dle pojišťoven	52
Tabulka 4: Přehled variant jištění CK ve vybraných členských státech EU	69

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ČR	Česká republika
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
EU	Evropská unie
AČCKA	Asociace českých cestovních kanceláří a agentur
ACKČR	Asociace cestovních kanceláří České republiky
CK	Cestovní kancelář
CA	Cestovní agentura
Sb.	Sbírka zákonů
ECP	Evropská cestovní pojišťovna

ÚVOD

Cestovní ruch tvoří významnou součást národního hospodářství České republiky. Po ukončení totality došlo k otevření hranic a oblast cestovního ruchu se od té doby neustále rozvíjí. Počet cestujících meziročně roste, stejně tak počet zaměstnanců v tomto oboru i podíl cestovního ruchu na hrubém domácím produktu.

Jedná se jak o cesty za rekreací, tak o pracovní a studijní cesty nebo návštěvy rodiny. V oblasti cestovního ruchu můžeme v minulých letech pozorovat trend cestování bez využití cestovní kanceláře nebo agentury. Mnoho lidí si raději veškeré služby zajistí sami. Cestovní kanceláře a agentury jsou přesto stále velkou a velmi významnou součástí na trhu cestovního ruchu. Dle zveřejněných dat využívá cestovní kancelář při svých cestách do zahraničí až třetina cestujících, což je společně s Rakouskem nejvýznamnější podíl v EU. V případě pobytu na více dnů, je toto číslo ještě o několik procent vyšší.

Z hlediska počtu cestovních kanceláří a agentur je trh pro spotřebitele přesycen. Spotřebitel tak musí velmi složitě vybírat tu nejvhodnější pro nákup zájezdu nebo jiných služeb. Při rozhodování spotřebitele může hrát roli mnoho faktorů. Jméno cestovní kanceláře nebo agentury, doporučení přátel nebo ceny služeb a zájezdů. Ne každého spotřebitele ale napadne ověřit, zda má cestovní kancelář pojištění záruky pro případ úpadku, jaké má výsledky hospodaření a zda je součástí oborových asociací, které mohou a nemusí být zárukou kvality produktů a služeb. Tato rizika jsou z hlediska účastníků cestovního ruchu většinou opomíjena. Zároveň lze v průběhu minulých let pozorovat určitý počet úpadků cestovních kanceláří. Je právě to příčinou, že spotřebitelé raději volí cestování po vlastní ose? Je počet vyhlášených úpadků cestovních kanceláří podezřelý? A jaké jsou ve většině okolnosti úpadku? Může jít o úmyslné krachy? V této práci se autor zmapoval specifická rizika spojená s cestovním ruchem a věnoval se odpovědím na tyto otázky.

Oblast cestovního ruchu je z tohoto pohledu velmi málo zmapovaná a existuje velmi omezené množství zdrojů, ze kterých je možné čerpat. Teoretická část práce se zabývá vytvořením obecného přehledu o pojišťovnictví, cestovním ruchem a riziky s ním spojených, včetně definice pojmů, které jsou pro vytyčený cíl práce důležité. Zároveň je v této části popsán historický vývoj a současný stav na trhu v oblasti cestovního ruchu z hlediska pojištění. Jsou zde popsány podmínky pro založení cestovní kanceláře a cestovní agentury a všechny jejich povinnosti vůči státu i spotřebiteli. Zvláštní pozornost je věnována aktuální podobě zákonné úpravy v oblasti cestovního ruchu včetně posledních novel a jejich rozboru a specifickým rizikům, které se s podnikáním a účastí v cestovním ruchu pojí.

Cestovní kanceláře a cestovní agentury jsou nyní řízeny zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, který byl naposledy novelizován pomocí zákona č. 111/2018 Sb. Praktická část je zaměřena na rozbor rizika úpadku cestovních kanceláří a ochranu českého spotřebitele v oblasti cestovního ruchu. S ohledem na zákonnou úpravu a nastavené podmínky je proveden rozbor vybraných úpadků cestovních kanceláří, ke kterým došlo v minulosti za odlišných okolností.

Mezi metody využité v této práci patří metoda dotazování, dotazníkové šetření provedené mezi zástupci českých cestovních kanceláří a následná komparace modelů jištění ve vybraných členských státech Evropské unie. Mezi subjekty poskytující informace pro tuto práci patří zejména Ministerstvo pro místní rozvoj, Asociace cestovních kanceláří České republiky, Asociace českých cestovních kanceláří a agentur a zástupci vybraných cestovních kanceláří a agentur. Tyto instituce byly osloveny s žádostí o poskytnutí dat či informací spolu s vysvětlením cíle práce a způsobu zpracování poskytnutých dat. Zástupce oslovených institucí autor považuje za odbornou veřejnost, čímž byla zajištěna také spolehlivost a konzistence odpovědí.

Praktická část byla věnována ověření dvou hypotéz:

Současné nastavení legislativy je v porovnání s jinými vyspělými členskými státy Evropské unie nedostatečně přísné.

Poslední novela zákona č. 159/1999 Sb. zvýšila ochranu spotřebitelů cestovních kanceláří a agentur.

Cílem práce bylo zjistit a popsat specifická rizika v oblasti pojištění v cestovním ruchu. Mezi dílčí cíle patří zanalyzovat současný stav v oblasti pojištění v cestovním ruchu, zhodnotit zda je ochrana spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu dostatečná. Dalším dílčím cílem je zhodnocení aktuálního nastavení legislativy a podmínek pro podnikání v cestovním ruchu v porovnání s legislativou nastavenou v jiných vyspělých členských státech Evropské unie a zhodnocení, zda dochází k jejich dodržování.

1 METODIKA PRÁCE

Tato práce byla vypracována pod vedením doc. RNDr. Bohuslava Lindy, CSc. Vedoucí se podílel na diplomové práci pravidelnými konzultacemi a zároveň pomohl autorovi s oslovením vybraných institucí.

Teoretická část, byla vypracována na základě dostupných zdrojů. Jedná se zejména o odbornou literaturu a zákonnou úpravu České republiky. Cíl práce je úzce zaměřený na specifika v pojištění v cestovním ruchu, ochranu spotřebitelů a vývoj zákonné úpravy, která definuje možnosti a povinnosti jistění cestovních kanceláří. Dostupnost zdrojů a informací je v této oblasti velmi omezená. Z tohoto důvodu byly zdroje rozšířeny také na odborné články a informace dostupné na internetu.

Pro praktickou část této práce, která se věnovala analýze současného stavu ochrany spotřebitele v cestovním ruchu a stavu legislativy ve srovnání s vybranými členskými státy EU, byla zvolena metoda dotazování v kombinaci s dotazníkovým šetřením. Zdroji pro praktickou část této práce byla data získaná díky komunikaci se zástupci Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Asociace českých cestovních kanceláří, Asociace cestovních kanceláří a agentur ČR a výsledky dotazníkového šetření. Zmíněné instituce byly osloveny s žádostí o poskytnutí dat či informací spolu s vysvětlením cíle práce a způsobu zpracování poskytnutých dat. V práci byla využita metoda internetového a telefonického dotazování. V rámci dotazování zástupci institucí poskytli pro účely této práce informace, data, názory a cenné připomínky ohledně zákonné úpravy v minulosti, i k aktuálně fungujícímu systému. Neméně důležitou součástí výzkumu jsou informace dostupné z online zdrojů. Jedná se zejména o reportáže mapující úpadky vybraných cestovních kanceláří a tiskové zprávy, které pomohly zhodnotit okolnosti vyhlášení vybraných úpadků cestovních kanceláří a ochranu spotřebitele v jednotlivých případech. Cestovní kanceláře byly osloveny dotazníkem, který obsahoval uzavřené i otevřené otázky. V práci bylo zjišťováno celkové stanovisko cestovních kanceláří k aktuálnímu systému, zhodnocení stávající ochrany spotřebitelů a případné návrhy pro celkové zlepšení v obou oblastech. Veškeré získané informace byly použity k analýze a zhodnocení aktuálního systému, legislativy a byly podkladem pro vytvoření možných návrhů a doporučení pro vládní instituce v České republice, klienty cestovních kanceláří a k potvrzení či zamítnutí vybraných hypotéz.

2 CESTOVNÍ RUCH

Tato kapitola popisuje fungování a specifika trhu cestovního ruchu, jeho účastníků, definici cestovní kanceláře i agentury a jejich povinnosti v oblasti pojištění.

2.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch se aktuálně řadí k jednomu z nejvýznamnějších ekonomických sektorů. Zejména díky obrátům, které v turismu vznikají, ale také díky zaměstnanosti a rozvoji jednotlivých regionů. Aktuálně v České republice tvoří 2,9 % hrubého domácího produktu a zaměstnává 239 tisíc osob. Výdaje na výjezdový cestovní ruch tvořily v roce 2017 75 mld. Kč. [11]

Významný rozvoj cestovního ruchu lze pozorovat zejména po druhé světové válce, kdy došlo k nárůstu cestujících i příjmu z turismu. V roce 1950 bylo zhruba 25 milionů účastníků cestovního ruchu na celém světě. Během následujících let došlo k ohromnému rozvoji a v roce 2011 tento počet byl podle Světové organizace cestovního ruchu kolem 980 milionů. [43]

Cestovní ruch je možné definovat velkým množstvím definic. Becková uvádí, že *“Cestovní ruch je aktivita osoby, která cestuje pouze dočasně, do země mimo místo jeho stálého prostředí na dobu kratší, než je definovaný čas. Pro mezinárodní turismus je tento čas definovaný na 1 rok, pro domácí cestovní ruch se jedná o 6 měsíců.”* [6]

Ze zmíněné definice vyplývají charakteristiky, které jsou pro cestovní ruch typické. Pohyb osoby do místa, které není shodné s jeho trvalým pobytem, pobyt kratší než definovaná doba a nezisková aktivita. Tedy cesta není učiněna za získáním zisku formou zaměstnání. [6]

2.2 Trh cestovního ruchu

S trhem cestovního ruchu se pojí určitá specifika, která tento trh lehce odlišují od fungování standardních trhů. Entity trhu cestovního ruchu jsou prodejci, mezi které můžeme zařadit firmy, společnosti, osoby, prodávající služby a produkty důležité pro fungování cestovního ruchu a prostředníky, kteří nakupují produkty spojené s cateringem, ubytováním atd., které později transformují na produkt v podobě zájezdu, výletu a prodávají je účastníkům cestovního ruchu. Další entitou s opačnou pozicí oproti prodejcům jsou kupující, kteří představují účastníky cestovního ruchu.

Produkt v cestovním ruchu může být hmatatelný i nehmatatelný druh zboží, který je předmětem nákupu a prodeje mezi účastníky a prodejci. Tyto produkty je možné prodávat/nakupovat individuálně, ale obvykle dochází k prodeji celého souboru. [6]

S trhem cestovního ruchu se pojí určitá specifika, která se vymykají fungování standardních trhů. Mezi taková specifika můžeme zařadit fakt, že se jedná o trh zejména se službami. Služby, které jsou nabízeny, nejsou výsledkem ekonomické aktivity a svou definicí jsou tím pádem velmi podobné volnému zboží.

U služeb cestovního ruchu dochází k opačnému spotřebnímu procesu. Běžně je produkt doručen k zákazníkovi. U cestovního ruchu musí účastník cestovního ruchu sám navštívit destinaci a tím pádem podniknout cestu ke službě/produktu. Dochází zde také k významnému vlivu neekonomických faktorů, mezi které můžeme zařadit např. válku, počasí nebo přírodní katastrofy. S tím je spojen fakt, že u cestovního ruchu má velký vliv psychika účastníků a subjektivní vnímání služeb/destinací.

Trh cestovního ruchu patří mezi mezinárodní trhy. To je ovlivněno různým rozvojem zahraničního cestovního ruchu napříč zeměmi. Má také velmi důležitou roli v mezinárodním obchodu. [6]

2.3 Pozice a význam cestovního ruchu v národní ekonomii

Na cestovní ruch může být v rámci národní ekonomie nahlíženo jako na oddělený sektor. V některých zemích dochází ke konkrétnímu odlišení a sektor je přímo nazýván jako turistický průmysl. Nicméně pozice cestovního ruchu se může v různých zemích lišit a je těžké ji definovat. V každém případě se obvykle řadí mezi nevýrobní průmysly i přes to, že některé z jeho součástí vyráběny jsou.

Pozice lze definovat na základě několika hledisek. Mezi ně patří:

- pozice cestovního ruchu ve spotřebě populace
- pozice cestovního ruchu v regionální ekonomice
- vztah mezi cestovním ruchem a ostatními sektory národní ekonomie. [6]

2.4 Účastníci cestovního ruchu

Mezi účastníky cestovního ruchu můžeme zařadit cestovatele/cestujícího (klient), cestovní kanceláře a cestovní agentury. Podrobně jejich funkce a pravomoci budou popsány v další části této práce.

Cestovatel/cestující je někdo, kdo cestuje mezi různými zeměpisnými lokalitami pro jakýkoliv účel a dobu trvání. Cestovní kanceláře kombinují služby cestovního ruchu a následně je prodávají. Naopak cestovní agentury představují pouze zprostředkovatele a klientům prodávají zájezdy připravené cestovními kancelářemi.

Nepřímým účastníkem cestovního ruchu je také regulátor, kterého v České republice představuje stát. [43]

Cestovní kancelář

Předpis fungování, práva a povinnosti cestovních kanceláří jsou obsaženy v zákoně č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. K podnikání v oblasti cestovního ruchu, tedy nabídky a prodeje zájezdů a spojených cestovních služeb, je potřeba koncesovaná živnost pro provozování cestovní kanceláře – pořádání zájezdů, - zprostředkování cestovních služeb.

Hlavním cílem cestovních kanceláří je nabízet a prodávat zákazníkům zájezdy. Nemusí jít nutně o zahraniční. Zajišťují tak různé aspekty pobytu - ubytování, dopravu, stravu, doprovodný program, průvodce, vstupenky.

I přestože v dnešní době je mnoho lidí schopno zajistit si pobyt po vlastní ose, existuje velká skupina lidí, kteří využívají služeb cestovní kanceláře. Důvody mohou být různé. Od neznalosti jazyka až po pohodlí. Nelze tedy popřít, že cestovní kanceláře i v době otevřené cestování na vlastní pěst, hrají významnou roli na trhu. V České republice dle zveřejněných dat využívá cestovní kancelář při svých cestách do zahraničí až třetina cestujících.

Cestovní kancelář nabízí zájezd jako kombinaci služeb. Tyto služby cestovní kancelář zakoupí a zkombinuje tak, aby splnila očekávání zákazníka. Využívá se zde forma provizního prodeje.

Dle nabízených produktů, což jsou povětšinou zájezdy, se cestovní kanceláře dělí na:

- základní - organizují a nabízí tradiční zájezdy,
- specializované - věnují pozornost organizaci specializované formě zájezdů. Specializovat se cestovní kancelář může na druh (např. kongresová turistika), nebo destinaci, nebo zaměření (např. zájezdy spojené s adrenalinovými zážitky). [6]

V závislosti na druhu zájezdu se liší i cestovní pojištění. To má pro různé destinace a různé aktivity nastaveny různé minimální limity.

Další dělení může vzniknout na základě rozsahu nabízených služeb. V základu cestovní kanceláře obecně nabízí dopravu, ubytování a stravu. Mezi další služby potom patří průvodci, směnářské služby, vstupenky, víza a také cestovní pojištění.

Mezi povinnosti cestovní kanceláře patří řádné označení, tedy cestovní kancelář musí vystupovat pod názvem “cestovní kancelář”, co se týče označení prodejny, tiskovin, letáků, smluv apod. [6]

Cestovní agentura

Cestovní agentura představuje prostředníka mezi cestovní kanceláří a klientem. Agentura nepřichází do styku s dodavatelem, pouze zprostředkovává zájezdy vytvořené a nabízené cestovními kancelářemi koncovým zákazníkům. Neorganizuje své vlastní zájezdy, tedy nekombinuje služby, které by potom nabízela jako ucelený balíček.

Cestovní agentura je povinna vystupovat pod názvem “cestovní agentura” a nesmí nabízet jiné zájezdy než ty, které prodávají licencované cestovní kanceláře, a to vždy s tím, že je řádně a viditelně uvedeno, od které cestovní agentury zájezd pochází. [6]

Povinnosti cestovní kanceláře

Aby cestovní kancelář získala licenci, zákon 159/1999 Sb. o cestovním ruchu upravuje její povinnosti. Mimo licence musí mít cestovní kancelář další dokumenty:

- pojistnou smlouvu s pojišťovnou - rozsah upravuje zákon
- podrobný obchodní plán, který zahrnuje i údaje o nabízených produktech
- prohlášení, že v minulých 5 letech vymezená osoba nepřišla o živnostenské oprávnění k provozu CK nebo CA z důvodu porušení zákona nebo kvůli úpadku
- oznámení času, kdy cestovní kancelář začne svůj provoz (očekávaný čas) [6]

Zájezd

Zájezd je podle zákona č. 111/2018 Sb, který upravuje zákon č. 159/1999 Sb., definován jako kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu pro účely též cesty, které jsou nabízeny pouze jedním podnikatelem, jsou prodávány na jednom místě nebo nabízeny a účtovány za jednu celkovou cenu, nabízeny jako zájezd či s obdobným názvem, vybrány po podpisu smlouvy, která k výběru klienta opravňuje. [33]

Spojené cestovní služby

Poslední novela zákona č. 159/1999 Sb. také v roce 2018 zavádí pojem spojené cestovní služby. Jsou to takové služby, které jsou zajištěny oddělenými smlouvami od různých dodavatelů, ale jsou využity v rámci jedné cesty. Spojené cestovní služby lze vybrat i uhradit v rámci jednoho kontaktu s cestovní kanceláří, avšak zvlášť každému z dodavatelů či objednat do 24 od jiného dodavatele po zakoupení první služby. [33]

2.5 Asociace cestovních kanceláří České republiky

Asociace cestovních kanceláří Česká republika sdružuje více než 280 subjektů působících v domácím a zahraničním cestovním ruchu, které mají licenci k působení v České republice. Funguje jako právnická osoba a za své poslání považuje zastoupení a ochranu sdružených subjektů, dále jejich rozvoj, informovanost i profesionalitu. Podílí se na neustálém zlepšování podmínek v odvětví a úpravách a tvorbě legislativy. Zároveň podporuje součinnost a spolupráci sdružených subjektů mezi sebou, s dodavateli i klienty. [3]

2.6 Asociace českých cestovních kanceláří a agentur

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur sdružuje více než 250 subjektů působících v domácím a zahraničním cestovním ruchu, které mají licenci k působení v České republice. Jedná se o profesní sdružení, které bylo založeno v roce 1991. Asociace rozděluje členy na řádné a přidružené. Řádným členem může být cestovní kancelář nebo agentura, která se věnuje příjezdovým a výjezdovým cestovním ruchem. Mezi přidružené členy patří hotely, školy, cestovní kanceláře v zahraničí, v případě, že nabízí služby cestovním kancelářím. Asociace zjišťuje a podporuje zájmy členů, stará se o zprostředkování informací a podílí se na tvorbě legislativy. [1]

3 RIZIKA V CESTOVNÍM RUCHU

Podnikání v jakémkoliv oboru je spojeno s určitými hrozbami. Vzhledem k tomu, že podnikání v cestovním ruchu je velmi specifické, vznikají v něm i specifické hrozby. Tyto hrozby můžeme nazvat riziky, která vyplývají z podnikatelské činnosti i podnikových procesů. Cílem každé firmy je tato rizika znát a předcházet jim, nebo úplně eliminovat jejich výskyt. Případně je včas odhalit, rozpoznat hrozbu a vyřešit. Oblast zabývající se touto problematikou je management rizik. I přesto stále v mnoha firmách není management rizik zaveden tak, aby byla jasná strategie a postupy.

Definice rizika je poměrně obtížná, protože neexistuje jen jedna, která by byla obecně uznána a používána. Často je riziko spojováno s možnou realizací hrozby, vznikem škody a možnou ztrátou. Někdy je riziko definováno jako pravděpodobnost vzniku ztráty nebo škody, jindy jako náhodné odchylení skutečnosti od očekávaných výsledků, nebo např. jako nebezpečí negativní odchylky od cíle. Ačkoliv se definice rizika napříč literaturou různí, má typickou vlastnost a tou je nahodilost jeho realizace. [40]

Autoři Šefčík a spol. definují riziko takto: *Riziko je pravděpodobná újma způsobená dotčené osobě – nositeli rizika, vyjádřená buď penězi, nebo jinými jednotkami – počtem dnů pracovní neschopnosti, počtem lidských obětí.* [42]

3.1 Podnikatelská rizika v cestovním ruchu

Oblast cestovního ruchu je specifická významnou spoluprací různých podniků, ať už na horizontální nebo vertikální úrovni. Spolupráce je velmi často mezinárodní, což má významný vliv na celkový úspěch podnikání v této oblasti. Zároveň nejde jen o rizika spojená se strachem, jako jsou živelné pohromy nebo terorismus, ale i každodenní činnosti, které mohou ohrozit fungování podniku nebo klienty cestovních kancelářů. Vzhledem k rozmanitosti produktů a služeb v oblasti cestovního ruchu a s ní spojeným množstvím lidských zdrojů roste i počet procesů a rizik. Lidský činitel, tedy riziko realizované člověkem, je příčinou realizace rizika až v 85 % případů všech řešených nehod nebo závad. Mezi ně lze zařadit např. nepřipravenost krizových scénářů pro méně rizikové pobyty, případně jejich nedostatečnou aktualizaci a ověření. Nebo fakt, že chybí zodpovědná osoba na bezpečnost v dané oblasti. Dalším z možných rizik může být to, že rizika nejsou z hlediska firmy kompletně analyzována a popsána. Za zmínku jistě stojí i jazyková bariéra, která může představovat riziko v komunikaci. [40]

S cestovním ruchem se pojí otázka bezpečnosti, která v posledních letech rezonuje mezi lidmi i podniky čím dál více. S rostoucím množstvím technologií, otevřeným trhem, rozvojem obchodu, roste také množství rizik a jejich dopadu.

Protože cestovní kancelář a jiné subjekty v cestovním ruchu (restaurace, hotely, směnárny apod.) se zabývají podnikatelskou činností, lze u nich definovat rizika, která z této činnosti vyplývají. Podnikatelská rizika je možná rozdělit na makroekonomická a mikroekonomická v závislosti na jejich původu. Makroekonomická rizika jsou ovlivněna národní a mezinárodní ekonomikou, zatímco mikroekonomická vznikají z podnikatelské činnosti konkrétních subjektů.

Mezi makroekonomická rizika lze zařadit například rizika, která vyplývají z hospodářské politiky daného státu, zahraničních investic, kurzových změn nebo společnosti a kultury. Makroekonomická rizika jsou objektivní, mají vliv na činnost a řízení subjektů na národním i mezinárodním trhu a je nutné je akceptovat v rámci podnikání. Výše zmíněná rizika mají vliv na řízení podniku na domácím i mezinárodním trhu. Je nutné na ně brát ohled, protože se v rámci podnikání objevují objektivně. Je možné, že jejich množství a dopad, pravděpodobně vzhledem ke globalizaci, poroste. [40]

Naopak mikroekonomická rizika jsou subjektivní a spojená s konkrétní podnikatelskou činností subjektu. Mezi ně patří například rozhodovací rizika, která plynou z faktu, že s každým provedeným rozhodnutím existuje možnost, že nebude korektní a povede k jiným výsledkům, než bylo očekáváno. Další skupinou jsou rizika trhu, kam lze zařadit investiční rizika, úroková rizika, riziko inflace, ale také riziko nesolventnosti dodavatelů. Do třetí skupiny lze zařadit veškerá rizika spojená s provozem. Ta jsou pro podnik a tím pádem i cestovní kancelář typická. Provozní rizika plynou z běžné provozní činnosti a jejího případného narušení. Mezi příklady provozních rizik lze uvést rizika personální činnosti, typicky chybné jednání a postupy zaměstnanců nebo jejich nedostačující znalosti. Dále rizika plynoucí z běžných podnikových postupů a procesů, kam patří riziko nevhodné organizační struktury, nedostatek nebo zatajování informací nebo nevhodně rozdělené pravomoci a odpovědnost. S podnikáním se pojí také potřeba strategicky plánovat. Z plánování však pro podnik plyne také řada rizik. Například i takové riziko, že plán chybí, věnuje se jen některým oblastem podnikání nebo je zcela nedostačující. Na plánování navazuje také kontrolní činnost. Pokud není v podniku prováděna v dostatečné míře, nebo kontrolní postupy úplně chybí, vzniká prostor pro realizaci rizik. Podnik svou přítomností na trhu však čelí i rizikům, která jsou způsobena například živelnou pohromou nebo třetí stranou. A to i úmyslně. Mezi tato rizika lze řadit krádež, poničení majetku nebo podvod. [42]

Součástí řízení jakéhokoliv podniku, tedy i cestovní kanceláře, je management rizik. Jeho úroveň definuje odolnost daného podniku vůči rizikům a jeho připravenost na řešení krizových situací. Díky managementu rizik je možné rizika mapovat, analyzovat, předcházet jim a snižovat dopad jejich výskytu. [40]

Důležitou složkou managementu rizik je postoj k riziku. Ať už z hlediska majitele (manažera) cestovní kanceláře nebo účastníka cestovního ruchu. Postoj k riziku lze rozlišit na tři přístupy. Prvním z nich je averze k riziku, kdy se podnikatel záměrně soustředí na projekty s téměř jistým výsledkem a zároveň se zcela vyhýbá rizikovým projektům. Je tím pádem velmi konzervativní. Druhým přístupem je neutrální postoj, který je v rovnováze mezi averzí a sklonem k riziku. Sklon k riziku je třetím přístupem a podnikatel, který ho zaujímá, inklinuje k projektům s vyšším rizikem, které slibují vyšší zisk nebo významnější úspěch. Tyto přístupy jsou ovlivněny zejména zkušenostmi, osobním přístupem a nastaveným systémem a podmínkami v konkrétním podniku. [40]

Aby bylo možné výše zmíněná rizika v daném podniku monitorovat a nacházet způsoby předcházení jejich realizace je nutné je podrobně analyzovat. Analýza tak vede k odкрыtí rizik, závažnosti hrozeb z nich vyplývajících, pravděpodobnost realizace rizika a celkový vliv realizace rizika na fungování podniku. Tato činnost je nařízena a definována i v Zákoníku práce. Zaměstnavatel je podle zákona povinen neustále mapovat nebezpečí, ať už v procesech nebo jiné faktorech, odhalovat jejich původ, zajišťovat jejich eliminaci nebo případné snížení jejich nebezpečí a tím umístění do nižší kategorie rizik. Tuto činnost lze zajišťovat z pozice zaměstnavatele nebo z pozice zaměstnance, který je k zajištění této činnosti způsobilý.

Analýza rizik lze rozdělit do několika dílčích činností, které na sebe navazují. Prvopočátkem analýzy je určení a vyčíslení aktiv, dále identifikace a vyčíslení hrozeb, odhalení zranitelností a slabých míst za účelem vyčíslení hodnoty rizika. Toto finální vyčíslení může nabývat dvou podob v návaznosti na to, zda je provedena kvantitativní nebo kvalitativní analýza. V případě kvantitativní analýzy dochází k vyčíslení rizik pomocí měnových jednotek a v případě kvalitativní analýzy dochází k vyčíslení pomocí stupňů.

Díky provedení důkladné analýzy je podnik schopen popsat jakých rizik se může obávat, z jakého důvodu může k realizaci rizik dojít i jaká aktiva budou realizací rizika zasažena a v jaké míře. Výsledkem je tedy uskutečnění opatření, která povedou ke snížení rizika, dále jejich úmyslné akceptování v případě, že neohrožují daný subjekt a jeho fungování, vyhnout se zjištěným rizikům a případně transfer zjištěných rizik na třetí stranu. [40]

3.2 Rizika v cestovním ruchu z hlediska klienta cestovní kanceláře

Na rizika v cestovním ruchu můžeme pohlížet z pohledu cestovní kanceláře, tedy na rizika vyplývající z podnikatelské činnosti a rizika vyplývající ze samotné účasti v cestovním ruchu, tedy na straně klienta. Mezi tato rizika patří například rizika spojená se zdravím účastníků cestovního ruchu. Mezi ně lze zařadit riziko úrazu nebo onemocnění během realizace pobytu, riziko nutnosti vyšetření, nebo hospitalizace ve zdravotním zařízení v zahraničí. Rizikem spojeným se zdravím je také smrt, ta může být způsobena nečekaným zraněním, onemocněním virem specifickým pro danou oblast nebo v rámci nebezpečné situace např. díky terorismu nebo občanským nepokojům. [42]

Mezi další rizika můžeme zařadit způsobení škody účastníkem cestovního ruchu. Ať už na zdraví, majetku nebo třetí osobě, a z toho vyplývajících nákladů. Dalšími mohou být rizika škod na konkrétním majetku nebo u zavazadel. Škoda může být způsobena vlivem živlů, násilím, krádeží nebo může dojít k jejich ztrátě. Ztratit se mohou i cestovní doklady. V cestovním ruchu hraje významnou roli i cestování, tedy pohyb osob, samotné. Hrozí riziko zpoždění leteckého, autobusového nebo jiného spoje nebo jejich úplnému zrušení. V takovém případě vznikají účastníkovi cestovního ruchu náklady na jídlo, oděvy, ubytování či hygienu. Důležité je také riziko jazykové bariéry. Během cestování může dojít k situacím, které je nutné řešit v cizím jazyce. Může jít o úřady, konzuláty, pojišťovny, zdravotní zařízení nebo jiné podniky. [42]

Pro účastníka cestovního ruchu také vzniká riziko storna zájezdu. K jeho realizaci dochází ve chvíli, kdy účastník není schopen z různých důvodů, které jsou předem definovány ve smlouvě, odcestovat na již uhrazený zájezd. Mezi tyto důvody lze zařadit vážnou nemoc, komplikace v těhotenství, smrt, ale i ztrátu zaměstnání nebo havárii v domácnosti. [21] Zároveň může dojít ke stornu ze strany cestovní kanceláře. K tomu může dojít z různých důvodů. V jednom z nich může klient čelit riziku úpadku cestovní kanceláře. V takovém případě cestovní kancelář vyhlásí úpadek a nevrátí peníze za nerealizovaný zájezd ani poměrnou částku a zčásti realizovaný zájezd.

Velkou část zmíněných a popsanych rizik pokrývá v rámci cestovního pojištění standardní nabídka pojišťoven. Hlavním cílem je ochrana klienta cestovní kanceláře. [27]

3.3 Možné alternativy předcházení rizik

Identifikace, průběžná aktualizace, předcházení rizik a případné zmírnění dopadu jejich realizace je neustálá a komplexní činnost. Výskyt rizik a jejich případný dopad se v čase mění. Tyto činnosti jsou spojeny s prací s velkým množstvím dat a procesů. Během práce je nutné brát ohled na odpovědnost a nastavenou politiku daného subjektu, ale také odpovědnost klientů těchto subjektů. V tomto směru je jedním z možných způsobů, jak předcházet některým rizikům, neustálé vzdělávání. A to jak zaměstnanců, tak klientů. Formou seminářů, školení či workshopů. Tyto vzdělávací akce mohou probíhat i prostřednictvím internetu a lze díky nim šířit znalosti ohledně rizik spojených s cestováním, poskytnout návody, jak rizika identifikovat, jak s nimi pracovat i jak se jim vyvarovat.

Dalším z možných způsobů předcházení rizik je včasná informovanost klientů i zaměstnanců ohledně zdravotních a bezpečnostních rizik spojených s cestou do konkrétního místa. Veškeré informace tohoto typu by měly být řádně ověřené a výhradně ze spolehlivých zdrojů a je nutné je v čase aktualizovat. Je tak možné odhalit např. nebezpečné destinace a připravit se na řešení v případě krize.

Pokud dojde ke krizové situaci, je vhodné, aby subjekty cestovního ruchu disponovaly asistenční službou, která je schopna v případě potřeby okamžitě zajistit pomoc pro klienty a poskytnout jim veškeré požadované informace. Dále by subjekty měly disponovat krizovými scénáři a krizovým plánem, které umožní včasnou reakci nebo pomohou krizi předcházet.

4 POJIŠTĚNÍ

Jedním z nejvýznamnějších aspektů při zmírňování dopadů realizace rizik je pojištění. Pojištění hraje významnou roli jak na straně klienta, tak na straně cestovní kanceláře. Povinnost a podmínky pojištění v cestovním ruchu se na napříč zeměmi liší, nicméně představují zásadní způsob, jak pokrýt cestovní rizika a nahradit nebo snížit vzniklé škody v případě, kdy k realizaci rizika dojde. Od ztráty zavazadel po krach cestovní kanceláře. Povinnosti a podmínky pojištění cestovních kanceláří jsou většinou vymezeny zákonem. Proto je nutné, aby i zákon v každé zemi reagoval na vývoj v oblasti cestovního ruchu. Je potřeba vývoji přizpůsobit změny v legislativě i požadavky na cestovní kanceláře tak, aby byla zajištěna ochrana spotřebitele v cestovním ruchu. Včasná reakce na vývoj a trendy na trhu cestovního ruchu, a s ním spojený rozvoj bezpečnostní politiky, je pro předcházení cestovních rizik extrémně důležitá.

4.1 Pojištění jako pojem

Díky neustálému růstu životní úrovně a materiálního bohatství je nutné řešit ochranu. Ochranu v podobě pojištění, které se tak stává součástí tržní ekonomiky. Pojištění představuje ochranu před důsledky nahodilých událostí.

Pojištění lze definovat několika způsoby. Jak uvádí Ducháčková, co se týče pojištění, podniku a vyrovnání s nahodilými událostmi, pojištění představuje nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti. V takovém případě je možné využít samopojištění, tedy pojištění z vlastních zdrojů, či převést riziko na příslušnou instituci.

Pojištění eliminuje důsledky a nelze jím ovlivňovat výskyt nahodilých událostí, které k negativním důsledkům vedou. Eliminace představuje snížení finančních dopadů vzniklých výskytem pojistné události.

Z finančního hlediska lze na pojištění pohlížet jako na tvorbu, rozdělování a užití pojistného fondu. K užití, tedy úhradě, dochází v případě potřeby ekonomického subjektu, která vzniká nahodile. Lze je však dopředu odhadnout.

Náhodnou potřebu, Ducháčková definuje jako potřebu, kterou je možné finančně odhadnout a ocenit. Odhad, zda k výskytu nahodilé události dojde, je problematický, stejně tak odhad velikosti potřeby. Je možné vycházet pouze ze statistických údajů a výpočtů. [15]

Pojištění je finanční službou. Za finanční obnos - úplatu, je subjektu poskytnuta pojistná ochrana. Funkce pojištění představuje tvorbu a přerozdělení tzv. kolektivní rezervy. Kolektivní rezerva vzniká účastí jednotlivců na pojištění, tito jednotlivci patří do jednoho

rizikového kolektivu a podílí se na ní všichni. Výška jednotlivých příspěvků závisí na velikosti rizika, tedy pravděpodobnosti výskytu rizikové události a výši možného finančního dopadu v důsledku oné události. Výše popsaný princip je v pojištění nazýván jako princip ekvivalence.

Při tvorbě kolektivní rezervy nejde až tak o výši jednotlivých příspěvků jako o celkovou výši tvořené rezervy. Její výše musí být dostatečná, aby mohlo dojít k úhradě jakýchkoliv důsledků smluvně dané nahodilé rizikové události.

S pojištěním se pojí několik specifických rysů. Pojištění je službou abstraktní, instituce (pojišťovna) dává příslib, že pokryje předem definovanou velikost finanční náhrady v případě realizace nahodilé události, která byla také předem definována. Pojištění má většinou dlouhodobý charakter a dochází zde k informační asymetrii. Symetrie představuje stejné množství informací na obou stranách smluvního vztahu. V pojištění jde o různou informovanost na každé straně. Typicky se za pojištění, jako službu, hradí poplatek předem. [15]

Konkrétní oblast cestovního pojištění může být definována jako forma zabezpečení klientů pojišťovny ve chvíli, kdy opustí své trvalé bydliště. Nejčastěji se pak jedná o cesty do zahraničí. Cestovní pojištění tradičně zahrnuje pojištění na úraz, pojištění odpovědnosti, léčebných výloh a majetku. Není neobvyklé, že dochází v případě klienta i k životnímu pojištění. Výše poplatku za cestovní pojištění, které obvykle bývá sjednáváno na dobu, která nepřesahuje jeden rok, je určena dle délky pojistné doby a zohledněných rizik. [16]

4.2 Zákon o pojišťovnictví

Legislativa v oblasti pojišťovnictví je popsána v zákoně č. 277/2009 Sb., kde jsou popsána obecná ustanovení, podmínky provozování činnosti v pojišťovnictví, popis a funkce dohledu v pojišťovnictví a účinnost.

4.3 Členění pojištění

Pojištění může být členěno z několika hledisek. Typickým členěním je členění právní na:

- a) Dobrovolné - dobrovolné pojištění je takové, které je ujednáno mezi klientem a pojišťovnou na základě rozhodnutí klienta.
- b) Povinné - povinné pojištění je dále rozdělováno na:

- Povinně smluvní pojištění - představuje povinnost sjednat pojištění. Tato povinnost je stanovena právním předpisem. Může být stanovena pouze zmíněná povinnost nebo může dojít k specifitějšímu určení povinností. Tyto povinnosti mohou upravovat např. limity, velikost pojistné částky apod. Povinně smluvní pojištění udává povinnost pojištění sjednat, hradit pojistné v určené výši, v daném subjektu.
- Zákonné pojištění - u této formy pojištění nevzniká povinnost pojištění sjednat, protože smluvní vztah vzniká přímo ze zákona. Ačkoliv zákonné pojištění nesplňuje všechny definované aspekty pojištění, je do povinného pojištění zařazeno. Nesplňuje hlavní aspekt pojištění. Příspěvek do kolektivní rezervy neodpovídá velikosti pojišťovaného rizika, protože zákonné pojištění je částka stanovena stejně pro všechny účastníky.

Při členění pojištění nelze opomenout pojištění sociální. Toto pojištění patří mezi povinné, tedy vyplývá přímo ze zákona. Nefunguje na stejně specifikovaných charakteristikách jako pojištění komerční. Dochází díky němu ke krytí sociálních rizik. Na fungování sociálního pojištění se podílí stát a v každém státě se vymezení sociálního pojištění liší.

Cestovní pojištění, které je předmětem této práce, spadá do pojištění dobrovolného. Klient není povinen ze zákona před cestou do zahraničí pojištění sjednat a ani mu to nenařizuje právní předpis. [13]

4.4 Komerční pojištění

Při komerčním pojištění dochází k tvorbě fondu, kterým je kryto možné budoucí riziko. Dochází zde ke splnění ekvivalence. Částky, které zúčastnění přispívají, odpovídají velikosti pojištěného rizika. Nejčastěji se jedná o smluvní pojištění, obvykle pojištění dobrovolné, které zahrnuje velkou nabídku produktů. Tyto produkty se různě liší dle rizik a jsou nabízeny a zajišťovány komerčními pojišťovnami. [13]

Členění komerčního pojištění

Komerční pojištění lze dělit na základě několika hledisek. Jedním z nich může být způsob, kterým se v daném pojištění tvoří rezervy.

- a) Riziková - k výplatě finančních prostředků dochází ve chvíli, kdy dojde k vzniku pojistné události. V opačném případě nedochází k žádné úhradě, tedy žádnému pojistnému plnění ze strany pojišťovny. Nelze určit, zda k pojistné události dojde.

Do této sekce spadá i pojištění cestovní, které kryje rizika během (obvykle) zahraniční cesty. Nejčastěji se jedná o dovolené. Hlavním účelem je krytí léčebných výloh, které jsou kryty po dobu cesty. Ve chvíli, kdy dojde k pojistné události, zdravotní péče a případná hospitalizace je hrazena z cestovního pojištění. V případě, že k pojistné události nedojde, k výplatě pojistného plnění nedochází. [35]

- b) Rezervotvorná - kde vzniká rezerva, která je tvořena v průběhu x let, aby byla připravena k výplatě pojistných plnění v budoucnu. Hlavním rozdílem oproti rizikovému pojištění je téměř vždy jistá výplata pojistného plnění.

Dalším pohledem na dělení pojištění může být dělení dle krytých rizik.

- a) Neživotní pojištění - Tato pojištění nejsou spojena s žádnými životními událostmi a kryjí různá rizika. Do této kategorie např. spadá:
 - úrazové pojištění
 - majetkové pojištění
 - cestovní pojištění
 - odpovědnostní pojištění
 - finanční pojištění
- Životní pojištění - Do životního pojištění spadají pojištění, která jsou spojena s určitými životními událostmi. Nejobvyklejšími riziky, které kryje právě životní pojištění, je riziko smrti. Dále sem spadá i pojištění na dožití. [13]

4.5 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění sjednává klient pro ochranu před riziky, která hrozí během jeho pobytu v zahraničí. Zcela základním prvkem tohoto pojištění je krytí léčebných výloh. To představuje úhradu částky, která by byla v případě pojistné události v zahraničí, vydána na lékařské ošetření. Maximální výše nákladů hrazených pojišťovnou je předem sjednaná ve smlouvě. Tato výše se obvykle pohybuje v řádech milionů. Částku je ale možné v rámci pojištění zvětšit pomocí připojištění, nejčastěji k tomu dochází v případech, kdy hrozí větší výskyt možných rizik nebo je vyšší jejich dopad. Takové situace se pojí s adrenalinovými sporty, pohybem ve vyšších nadmořských výškách či v rizikových destinacích. Do léčebných výloh se také započítává úhrada nákladů na medikamenty a doprava klienta. Dopravou je myšlena trasa do/z zdravotnické instituce, ale také cesta klienta zpátky do domovské země.

Jak bylo zmíněno výše, cestovní pojištění v základu kryje léčebné výlohy. Je obvyklé, že se klienti pojišťoven na cesty do zahraničí připojišťují. Tím ovlivní nejen výše limitů, např. z důvodu absolvování adrenalinových sportů. Klient se díky připojištění může ochránit také vůči ztrátě či krádeži kufrů, pojistit odpovědnost za škodu, trvalým následkům úrazu, či dokonce smrti. Aktuálně se také v nabídce pojišťoven objevuje připojištění při cestě letadlem, kdy může dojít ke významnému zpoždění letu či jeho úplnému stornování. Nedílnou složkou většiny nabízených cestovních pojištění je také asistenční služba. Takovou službu je možné využít jako pomoc na telefonu v jakékoliv situaci. Asistenční služba odpoví na dotazy, vyřeší s klientem aktuální možnost v případě pojistné události (např. vyhledat nejbližší nemocnici) ale pomůže i s ohlášením pojistné události. Zároveň pomáhá s komunikací a odbouráním jazykové bariéry. [35]

Definice cestovního pojištění

Dle zákona č. 363/1999 Sb. známého jako zákon o pojišťovnictví je cestovní pojištění zařazeno do odvětví neživotního pojištění. Zákon v případě cestovního pojištění pracuje s přesným názvem: *“Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním (asistenční služby).”* [49]

Sjednání cestovního pojištění

Sjednat cestovní pojištění je možné několika způsoby. Mezi ně patří:

- a) návštěva pobočky pojišťovny
- b) sjednání pojištění online na webových stránkách pojišťovny
- c) sjednání pojištění po telefonu

Při sjednání cestovního pojištění je třeba uvést určité údaje. Mezi ně patří jméno, příjmení, rodné číslo, cílová destinace, délka pobytu a aktivity, které hodlá klient při zahraniční cestě provozovat. Sjednat pojištění může i třetí osoba. V takovém případě potřebuje třetí osoba všechny výše zmíněné údaje a zároveň musí poskytnout údaje o sobě jako pojistníkovi. Cestovní pojištění je upraveno pojistnými podmínkami pojišťovny a nabývá platnosti zaplacením pojistného.

Ve všech třech případech je výsledkem uzavření pojištění pojistná smlouva. Ta nabývá platnosti okamžikem podpisu. Tím pádem je možné cestovní pojištění sjednat na poslední chvíli, tedy i v den odjezdu. [35]

4.6 Produkty cestovního pojištění

Tyto produkty pojišťoven pokrývají rizika spojená s cestovním ruchem z pohledu klienta, která byla zmíněna a popsána v předchozí kapitole.

Pojištění léčebných výloh

Tento pojistný produkt patří mezi tradiční součást cestovního pojištění. Jeho funkce je poskytnout pojistné plnění klientovi v případě, že se během svého pobytu v zahraničí poraní nebo onemocní. Pokrývá náklady vydané na případné ošetření či vyšetření, léky, hospitalizaci a pokud to vyžaduje situace, tak i převoz. [5]

Úrazové pojištění

V případě, že dojde během pobytu v zahraničí u klienta ke zranění, které má trvalé následky či dokonce k smrti, úrazové pojištění zaručuje klientovi poskytnutí pojistného plnění v předem smlouvené výši. [5]

Pojištění odpovědnosti za škodu

Tento pojistný produkt zaručuje poskytnutí pojistného plnění v případě, že klient způsobí škodu (na majetku nebo zdraví) třetí osobě. Pojištění slouží k pokrytí nákladů, které vzniknou poškozenému nebo jiné pojišťovně k nahrazení způsobené škody. [5]

Pojištění zavazadel

Tento pojistný produkt zaručuje poskytnutí pojistného plnění v případě, že dojde k poničení nebo úplnému zničení zavazadel a toho, co obsahovaly. K poškození může dojít vinou živlů, násilným vniknutím např. do auta, kde zavazadla byla, nebo do ubytovacího zařízení. Zároveň je součástí pojištění krytí ztráty nebo krádeže dokladů. Pojištění tak pomáhá zmírnit vzniklé finanční škody způsobené poničením (zničením) zavazadel. [5]

Pojištění cestování letadlem

Tento pojistný produkt zaručuje poskytnutí pojistného plnění v případě, že dojde k výraznému zpoždění či úplnému zrušení letu. Díky pojištění cestování letadlem je možné z pojistného plnění uhradit náklady, které díky zpoždění nebo zrušení letu vznikly. Nejčastěji se jedná o náklady na jídlo, oděvy, hygienu či ubytování. [5]

Pojištění asistenčních služeb

Tento pojistný produkt představuje neustálou možnost obrátit se na poradce pojišťovny, který klientovi může pomoci s několika oblastmi problémů. Funkce asistenční služby je zejména informativní, ale v některých případech je možné skrz ni rezervovat např. jízdenky či vstupenky. Co se týče poskytovaných informací, klient se na asistenční službu může obrátit, když potřebuje informace o úřadech, konzulátech, dokladech, kurzech měn nebo znát obecné informace o dané zemi. Zároveň asistenční služby poskytuje informace o lékařských zařízeních, očkování či rady při první pomoci. Dá se využít i v případě potřeby tlumočení, překladů a v situaci, kdy klient ztratí doklady a potřebuje pomoc s vystavením náhradních. [5]

Pojištění právní asistence

Tento pojistný produkt je velmi podobný asistenční službě, ale je úzce zaměřen na administrativně-právní poradenství. [5]

Pojištění storna zájezdu

Tento pojistný produkt zaručuje poskytnutí pojistného plnění v případě, že klient není schopen z různých důvodů předem definovaných ve smlouvě odcestovat na již uhrazený zájezd. Mezi tyto důvody může patřit vážná nemoc, komplikace v těhotenství, smrt, ale i ztráta zaměstnání nebo havárie v domácnosti. Při splnění podmínek dochází k výplatě pojistného plnění v předem domluveném poměru vůči ceně zájezdu. [21]

Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře

Tento pojistný produkt zaručuje poskytnutí pojistného plnění v případě, že cestovní kancelář vyhlásí úpadek a nevrátí peníze za nerealizovaný zájezd, nevrátí poměrnou částku mezi celkovou (uhrazenou) částkou za zájezd a cenou z části realizovaného zájezdu, nevrátí

peníze za uhrazenou spojenou cestovní službu i když nebyla realizována. Toto pojištění je v podstatě shodné s pojištěním cestovní kanceláře pro případ úpadku. Obě jsou postaveny na obdobných podmínkách a jejich hlavním cílem je ochrana klienta cestovní kanceláře. [27]

Výluky z cestovního pojištění

Při sjednání cestovního pojištění, je třeba dbát důraz i na události, kdy pojišťovna má právo neposkytnout pojistné plnění. Tyto události jsou uvedeny v pojistných podmínkách pojišťovny. Při sjednávání cestovního pojištění je také nutné brát v potaz jakým aktivitám se klient bude v zahraničí věnovat. Výluky je potřeba konzultovat s pojišťovnou a znát je před sjednáním, potažmo před odjezdem do zahraničí.

Mezi nejčastější výluky zpravidla patří následující:

Pojišťovna není povinna poskytnout pojistné plnění v situacích, kdy úraz či nemoc vznikly:

- a) konzumací alkoholických nápojů, požitím návykových látek nebo při zneužívání medikamentů
- b) během úmyslné snahy poškodit své zdraví či sebevraždou
- c) během trestné činnosti (výtržnosti, vandalství)
- d) během válečné události, občanských nepokojů
- e) během porušení zákonů v navštívené zemi
- f) během účasti na soutěži v profesionálně vykonávaném sportu
- g) během rizikových sportů, které nelze pojistit
- h) během rizikových sportů, pro které je nutné se připojistit
- i) během pobytu v nadmořské výšce nad 3 000 m. n. n., pro které je nutné se připojistit

Právo neposkytnout pojistné plnění si pojišťovna obvykle vyhrazuje i v následujících situacích:

- a) vyšetření spojené s odhalením těhotenství, potratem, komplikace po druhém trimestru, porod, léčení neplodnosti, umělé oplodnění
- b) rozsáhlá odborná vyšetření v případě, že nedošlo k odsouhlasení pojišťovnou (i prostřednictvím asistenční služby)
- c) vyšetření dentistou
- d) vyšetření nebo zdravotní zákrok, který není proveden v nemocnici či jiném zdravotnickém zařízení a kvalifikovanou osobou
- e) prevence, kontroly

- f) rehabilitace, lázně
- g) chiropraktik
- h) opravy a výroba protéz všech druhů
- i) AIDS a další pohlavní choroby, které jsou nakažlivé

Dále se právo neposkytnout pojistné plnění pojí s úrazy a nemocemi, které u pojištěného byly diagnostikovány již před sjednáním pojištění, ošetření, léčba nebo operace nemoci, která je u pojištěného diagnostikována jako chronická, nemoc, která byla očividná nebo diagnostikovatelná před sjednáním pojištění (a to i v případě smrti). [25]

Cestovní pojištění – kartička pojištěnce

Cestovní pojištění není zákonné, tedy povinné. Při cestě do zahraničí v rámci EU a zemí jako je Island, Norsko, Švýcarsko, Chorvatsko nebo Lichtenštejnsko je možné vycestovat s průkazem pojištěnce, tzv. Evropským průkazem pojištěnce. S tímto průkazem je pojištěnec schopen prokázat, že je pojištěn v EU a náklady na poskytnutou lékařskou péči budou uhrazeny jeho zdravotní pojišťovnou. Vzniká tak právo na lékařské ošetření ve stejném rozsahu jako mají obyvatelé navštívené země. V případě, že je lékařská péče v klientem navštívené zemi poskytována zdarma, bude mu poskytnuta stejným způsobem. Evropský průkaz pojištěnce tedy zahrnuje pouze léčebné výlohy a nezahrnuje další rizika, které při cestování vznikají jako je pojištění ztráty zavazadel, případ smrti, pojištění odpovědnosti, trvalé následky úrazu apod. [44]

Cestovní pojištění – k platební kartě

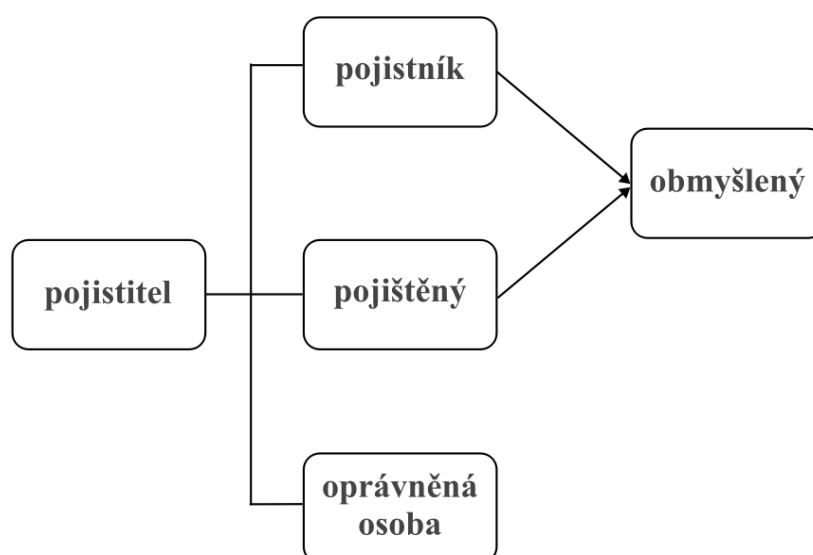
Mnoho bank nabízí cestovní pojištění k platební kartě. Představuje jistou formu bonusu nebo je poskytováno za výhodnou cenu. U většiny platebních karet se tato možnost dá považovat za standard.

Bohužel je třeba brát ohled na podrobnosti v pojistných podmínkách. Je velmi běžné, že v takovém cestovním pojištění jsou zahrnuta minimální pojistná plnění, tady minimální krytí. Z pohledu klienta je potřeba brát velký ohled na pojistné podmínky, výši limitů, definovanou délku pobytu, definované aktivity a další faktory. V pojistných podmínkách může být také upravena aktivace pojištění. K té může dojít např. pouze ve chvíli, kdy klient platí za dopravu, ubytování, či celý pobyt z platební karty, ke které se cestovní pojištění váže. [10]

Účastníci cestovního pojištění

V pojištění jsou jasně definované role i vztahy. Základními účastníky jsou:

- a) Pojistník - fyzická či právnická osoba. Tato osoba se smlouvou s pojistitelem zavazuje k platbě pojistného. Výměnou za platbu pojistného se mu dostává pojistné ochrany proti pojištěným rizikům.
- b) Pojistitel - vždy právnická osoba. Tato právnická osoba musí mít povolení k činnosti. Toto povolení vydává Česká národní banka.
- c) Pojištěný - osoba, na níž se vztahuje pojištění. Tedy v případě pojistné události a výplatě pojistného plnění směřuje úhrada právě k pojištěnému. Pojištění si může nebo nemusí sjednat on sám. Mohl ji sjednat pojistník. Často se tomu tak děje v případě pojištění dětí a mládeže.
- d) Obmyšlený - tato role je vydefinována pro pojištění pro případ smrti. Obmyšlené osobě je po smrti pojištěného vyplaceno pojistné plnění.
- e) Poškozený - tato role je vydefinována pro pojištění odpovědnosti za škodu. Tato osoba není známa ve chvíli, kdy se pojištění odpovědnosti za škodu sjednává. Poškozenému bude vyplaceno pojistné plnění za škodu, za kterou nese odpovědnost pojištěný. [13]



Obrázek 1: Vztahy mezi účastníky pojištění

Zdroj: [13]

5 VÝVOJ A SOUČASNÝ STAV POJIŠTĚNÍ V CESTOVNÍM RUCHU

V páté kapitole této práce je podrobně popsán historický vývoj pojišťovnictví na území České republiky. Je zde popsáno, jakým způsobem vůbec pojištění jako takové vzniklo, z jakého důvodu a kdy následně vzniklo pojištění v cestovním ruchu.

5.1 Historie a vývoj pojišťovnictví

Vývoj pojištění v České republice je charakterizován poměrně rychlým růstem. Pojistný trh vznikl na začátku 90. let a od té doby lze pozorovat významný růst. Tento fakt dokazuje i zvyšující se objem předepsaného pojistného. Během prvních 10 let byl zaznamenán pětinasobný růst předepsaného pojistného v životním i neživotním pojištění. První odchylky od tohoto trendu lze zaznamenat po roce 2000, a to celosvětově. Tyto odchylky jsou způsobeny mnoha faktory. Mezi ně můžeme zařadit rostoucí míru přítomnosti katastrofických pojistných událostí, omezené kapacity na trhu, změny v regulaci, hledání alternativ v pojištění, změnu vztahu mezi pojišťovnou a klientem, konkurenci, globalizaci, nové produkty a nová rizika např. spojená s informačními technologiemi.

Některé z nich mají ale pro český trh speciální význam. Např. katastrofické události způsobené povodněmi, finanční krize a zdanění produktů pojistného trhu. V současnosti dochází ke sladění regulací po vzoru Evropské unie, jejíž je Česká republika od roku 2004 součástí. Vstup do Evropské unie s sebou ale přinesl i růst konkurence v oblasti pojištění podnikatelských rizik. Obecně však přejímá trendy a vývoj evropského trhu. [16]

5.2 Historický vznik cestovního pojištění

Vznik cestovního pojištění byl zapříčiněn potřebou ochránit se na cestách. Jeho počátky lze datovat již mnoho let před začátkem našeho letopočtu, kdy bylo třeba chránit se zejména v případě movitějších klientů proti krádeži. První cestovní pojištění, které bylo nabízeno v roce 1864 cestovní agenturou v Americe, proto začalo právě ochranou proti krádeži. Později se k cestovnímu pojištění přidávaly i další produkty jako pojištění léčebných výloh či pojištění pro případ ztráty zavazadel.

V České republice největší rozmach cestovního pojištění přišel po pádu komunismu v roce 1989, kdy byly otevřeny hranice a bylo umožněno lidem volně cestovat. Do té doby bylo cestování velmi omezené. S růstem zájmu po cestování rostl zájem i o ochranu na cestách. První společnost, která dbala na ochranu cestujících, vznikla v Praze již v roce 1920. Byla to Evropská společnost pro pojišťování nákladů a zavazadel, sesterská společnost první

specializované cestovní pojišťovny, která byla založena v Maďarsku již v roce 1907. Ta však byla v roce 1947 znárodněna. [15]

Na společnost z roku 1920 navázala Europaeiske Rejseforsikring z Dánska. V roce 1992 došlo k založení Evropské cestovní pojišťovny, která se o tři roky později stala vlastnictvím největší světové zajišťovny Munich Re. [20]

V současné době je cestovní pojištění součástí nabídky většiny pojišťoven působících na území České republiky.

5.3 Současný stav pojištění cestovních kanceláří

I přes výrazný historický vývoj jak v oblasti pojišťovnictví, tak v oblasti cestovního ruchu, lze v minulých letech stále pozorovat řadu významných pojistných událostí. Těmi jsou myšleny zejména krachy velkých cestovních kanceláří, kdy nebyla zaručena požadovaná ochrana spotřebitele a nebyl v případě vyhlášení úpadku cestovní kanceláře plně odškodněn.

Ze statistických údajů vyplývá, že se jedná o jednotky krachů ročně, nicméně dle aktuální zákonné úpravy by měla být cestovní kancelář pro případ úpadku povinně pojištěna a všichni její klienti tím pádem chráněni. V následující části této práce bude za účelem zmapování specifických rizik v podnikání v cestovním ruchu proveden rozbor vybraných reálných událostí, v nichž došlo k vyhlášení úpadku cestovních kanceláří.

Aktuálně jsou práva a povinnosti cestovních kanceláří a spotřebitelů upraveny těmito právními předpisy:

- zákon č. 159/1999 Sb.
- občanský zákoník
- Zákon č. 434/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví
- živnostenský zákon
- zákon č. 38/2004 Sb, zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. [36]

6 GARANCE JISTOTY KLIENTŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ

Šestá kapitola je věnována popisu fungování pojištění u subjektů cestovního ruchu, ochraně spotřebitelů, tedy klientů cestovních kanceláří, pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláří, vývoji zákona č. 159/1999 Sb. a jeho novelám.

6.1 Ochrana klientů cestovních kanceláří

Ochrana klientů cestovních kanceláří je v České republice upravena ve veřejnoprávních i soukromoprávních předpisech. Ochrana spotřebitele v cestovním ruchu je totiž upravena zákonem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004, o právech cestujících v letecké dopravě.

Ochranou lze rozumět činnost státu a občanů, která je systematická a cílevědomá, vede k posílení pozice spotřebitele na trhu a k zabezpečení a dodržování práv, které byly vůči spotřebiteli mezinárodně uznány. [28]

Součástí obou zákonů jsou paragrafy popisující poctivost při prodeji výrobků a služeb, definici nekalých praktik, agresivního chování obchodníka i zákaz diskriminace. Další paragrafy ujasňují informační povinnost, uvádění cen produktů a služeb i popis procesu reklamace.

Ochranu spotřebitelů v cestovním ruchu lze vnímat z několika hledisek vzhledem k tomu, jestli byla podepsána smlouva o zájezdu. Ochrana se upravuje jak v době před uzavřením smlouvy i v čase, kdy je smlouva uzavřena. Na druhou stranu, v případě, že je smlouva uzavřena, nastává několik dalších možných situací, kdy spotřebitel ochranu potřebuje. [31]

Klient má v případě nespokojenosti se zájezdem a službami s ním spojenými možnost podat reklamaci do jednoho měsíce po skončení zájezdu, a to u cestovní kanceláře, u které zájezd zakoupil. K vyřízení reklamace je nutné mít smlouvu o zájezdu, kterou klient s cestovní kanceláří uzavřel. V případě, že cestovní kancelář neřeší reklamaci či klient s výsledkem nesouhlasí, lze reklamaci předat České obchodní inspekci. [31]

Pokud klient na zájezd odjede, ale v jeho průběhu cestovní kancelář, od které zájezd zakoupil, zkrachuje, měl by okamžitě kontaktovat delegáta a zjistit si nejaktuálnější informace. Dalším krokem je kontaktování pojišťovny, u které je cestovní kancelář pojištěna pro případ úpadku. Pojišťovna ověří, zda došlo k uvedené pojistné události (krachu cestovní kanceláře) a následně udělí pojistné plnění, které je využito na repatriaci účastníků zájezdu a ubytování do konce zájezdu. V případě, že je zájezd přerušeno, pojišťovna hradí také část ceny

zájezdu. Klientovi se může stát, že delegát pomoc nezajistí. V tom případě je nutné obrátit se přímo na pojišťovnu, u které je cestovní kancelář pojištěna.

V případě, že dojde k vyhlášení úpadku cestovní kanceláře ještě před zahájením zájezdu, pojišťovna poskytne klientovi pojistné plnění v plné výši ceny zájezdu. Je nutné pojistnou událost co nejdříve ohlásit. Záloha nebo cena zájezdu je pojišťovnou proplacena klientovi 6 měsíců po vyhlášení úpadku cestovní kanceláře. [31]

6.2 Funkce pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku

Cestovní kanceláře se často potýkají s finančními problémy, které vyplynou z jejich fungování. V jiném případě může dojít i k účelnému krachu cestovní kanceláře. V obou případech je žádoucí minimalizovat dopad úpadku pomocí pojištění záruky pro případ úpadku. Hrozí zde různá rizika, která se dají krýt různými způsoby. Jako příklad lze uvést bankovní záruky nebo vázané vklady. V různých zemích se praxe, co se týče využití způsobů krytí rizik, podstatně liší. V České republice je krytí tohoto rizika regulováno. Cestovní kancelář je povinna si toto pojištění sjednat a prokázat sjednání státu. Pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku představuje formu záruky (ochrany) pro klienty dané cestovní kanceláře, pokud cestovní kancelář není schopna dostát svým závazkům, které vyplývají z cestovní smlouvy.

V následujících případech dochází k výplatě pojistného plnění klientům cestovní kanceláře:

- a) cestovní kancelář není schopna zajistit klientovi dopravu zpět do České republiky z místa, kde probíhala realizace zájezdu, nebo
- b) cestovní kancelář není schopna vrátit klientovi uhrazenou zálohu nebo celkovou cenu zájezdu v případě, kdy nedošlo k realizaci zájezdu, nebo
- c) cestovní kancelář není schopna vrátit klientovi rozdíl mezi částkou (celkovou cenou), která byla uhrazena za zájezd a částkou, která byla během částečné realizace zájezdu vyčerpána

a zároveň cestovní kancelář vyhlásí úpadek. [15]

Úpadek cestovní kanceláře

Úpadek cestovní kanceláře lze podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení definovat, jako stav, kdy cestovní kancelář nebo cestovní agentura nejsou schopny dostát svým vlastním závazkům. Ať už vůči dodavatelům nebo klientům. [47]

6.3 Vývoj v oblasti pojištění podnikatelských rizik

Co se týče neživotního pojištění, kam je pojištění podnikatelských rizik zařazeno, jedná se v této kategorii o druhou nejdůležitější oblast. Má své charakteristické aspekty a obsahuje pojištění majetku, finančních ztrát a odpovědnosti za škodu.

Během historie roste význam tohoto pojištění a projevují se i faktory spojené se vstupem České republiky do Evropské unie. Vzhledem ke vstupu roste tendence domácích subjektů pojišťovat se u zahraničních pojišťoven. Na českém trhu se v této oblasti pojišťovny potýkají s velkou konkurencí, což se projevuje hlavně na ceně pojistných produktů. Ty již několik let klesají, což vede ke spekulaci, zda je potom krytí dostatečné. Z dlouhodobého hlediska však průměrné pojistné plnění klesá i přes to, že se zvyšuje počet pojistných událostí. [16]

6.4 Práva klientů cestovních kanceláří v případě úpadku

Pojištění záruky pro případ úpadku představuje právo pro klienta cestovní kanceláře na pojistné plnění v případě, že u cestovní kanceláře dojde k úpadku a nemůže zajistit klientovi transport ze zahraničí zpět do ČR (v případě, že je transport součástí realizovaného zájezdu). Další právo na pojistné plnění pro klienta představuje situace, kdy z důvodu úpadku není cestovní kancelář schopna klientovi vrátit uhrazenou zálohu nebo celkovou částku uhrazenou za zájezd, když k realizaci zájezdu nedošlo. Posledním případem představující právo na pojistné plnění je situace, kdy došlo k realizaci pobytu pouze z určité části a cestovní kancelář není schopna vrátit klientovi rozdíl mezi uhrazenou částkou za pobyt a cenou za realizovanou část zájezdu z důvodu úpadku.

Pojištění cestovní kanceláře je CK povinna odevzdat klientovi společně s cestovní smlouvou. V těchto podkladech klient může zjistit veškeré informace o výše zmíněném pojištění. Z dokladů je jasné, o kterou pojišťovnu se jedná, jaké jsou pojistné podmínky a jak případně nahlásit pojistnou událost.

Povinností cestovní kanceláře je smluvit pojištění, kdy pojistná částka bude představovat při nejmenším 30 % z očekávaných ročních tržeb. V případě, kdy se očekávají menší tržby než v minulém roce, vychází se z tržeb, ke kterým došlo právě v roce minulém. Opět se jedná o 30 %. Kontrakt mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří musí být sjednán na veškerou dobu fungování CK.

Jak vysokou částku bude tvořit podíl cestovní kanceláře v případě pojistné události, udávají všeobecné pojistné podmínky. Nikdy však podíl není ze zákona menší než 2 % očekávaných ročních tržeb. Stejně tak všeobecné pojistné podmínky udávají, jakým

způsobem proběhne případná úhrada podílu a výjimky z pojistné smlouvy, či popis situací, ve kterých pojišťovna nutně musí dát zpět nevyužitou sumu CK.

S pojištěním cestovních kanceláří se často pojí problémy. Ty nejčastěji vznikají ze sjednání limitu, který se později ukáže jako nedostatečný. V některých případech dochází i k tomu, že cestovní kancelář neplatí pojistné. V případě, kdy cestovní kancelář neuhradí pojistné, nebo je podpojištěna, a klienti požadují pojistné plnění v plné výši, není možné jej uhradit. [6]

6.5 Vývoj povinnosti pojištění záruky pro případ úpadku

Protože zákon č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu pracuje s mnoha aspekty podnikání v turismu, některé oblasti se jevíly po určitou dobu jako problematické. V minulých letech docházelo ke snaze sladit legislativu platnou v České republice s legislativou aktuálně platnou v Evropské unii, kde je podnikání v cestovním ruchu upraveno Směrnicí Evropského parlamentu a Radu Evropské unie 2015/2302, která nahradila Směrnicí 90/314/EHS o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.[6]

V minulosti došlo k několika událostem, které vedly k tlaku na zavedení povinnosti pojištění cestovních kanceláří a zpřísnění legislativy v oblasti živnostenských oprávnění. Mezi ně patřil velký počet úpadků cestovních kanceláří kolem let 1996-1998. Cílem bylo vytvořit takové podmínky, které by ochránily spotřebitele, zejména cestující do zahraničí, i v případě, že dojde k vyhlášení úpadku CK. Jako ochranu lze chápat repatriaci klientů z jejich pobytu v zahraničí zpět do České republiky a také finanční náhradu uhrazených, ale nerealizovaných služeb. V této době vznikl v Občanském zákoníku pojem cestovní smlouva a došlo ke změně v živnostenském zákonu. [39]

Při tvorbě legislativy byl brán ohled na názory, návrhy i připomínky ministerstva, ale také samotných CK. Jak je zmíněno výše, cílem bylo přiblížit zákony evropské legislativě a zvýšit ochranu spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu. Již v té době se poprvé objevil návrh na zavedení garančního fondu, který už v některých dalších členských státech úspěšně fungoval. Měl být fundován jedním příspěvkem při vstupu do fondu a následnými příspěvky, hrazenými jednou ročně. Garanční fond však velmi rozporovaly cestovní kanceláře. Fungoval by totiž na principu solidarity a mohlo by tak docházet k financování ztrát způsobenými účelovými krachy nebo nevhodným hospodařením. Zároveň by garanční fond v takovéto podobě znevýhodňoval menší cestovní kanceláře, což byl jeden z důvodů, proč finální návrh jištění, který spojoval povinné pojištění a garanční fond, neprošel. Stejně jako návrh, aby banky poskytovaly cestovním kancelářím bankovní garanci. Další návrh na změnu vnesla

Česká asociace pojišťoven. Šlo v podstatě o užití fungujícího procesu, který byl znám např. v Německu. Ten se skládal z povinného pojištění v kombinaci se složením vkladu pojišťovně. Ta tak mohla ověřit hospodaření cestovní kanceláře a zároveň se vklad začal čerpat v případě vyhlášení úpadku cestovní kanceláře jako první. V porovnání s návrhem o bankovní garanci, byl tento proces dostupnější i pro menší subjekty, protože se mělo jednat o menší vklad. [39]

Po předešlých návrzích došlo ke schválení povinnosti pojištění pro případ úpadku a formování zákon č. 159/1999 Sb. K jeho schválení Poslaneckou sněmovnou a Senátem došlo v červnu roku 1999. Cestovní kanceláře musely být pojištěny pro případ úpadku u pojišťoven, které měly k poskytnutí tohoto pojištění povolení. [9]

Výše zmíněný zákon je účinný od 1. října 2000. Ve chvíli, kdy došlo k účinnosti zákona, byl také stanoven termín, do kterého měly osoby podnikající v cestovním ruchu čas vyřešit všechny administrativní povinnosti spojené se zákonem. Tento termín byl stanoven šest měsíců po začátku účinnosti zákona č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu. Bylo tak možné ze strany podnikatelů prohlásit, zda v jejich podnikání, ať už jako CK nebo CA, budou pokračovat. Jejich podnikání ale po uplynutí termínu muselo fungovat dle nového zákona.

Povinnost pojištění byla upravena až v osmém měsíci roku 2000, kdy ministerstvo financí začalo vydávat jedny z prvních licencí k provozu povinného pojištění záruky v případě, že by došlo u CK k úpadku. Tento typ představuje pro pojišťovny velké riziko. Řešením takto velkého závazku byl pojistný pool. Ten představoval sdružení pojistitelů, které je schopno minimalizovat riziko rozložením a zároveň získat kvalitní zajištění.

Důsledkem vzniklé situace v roce 2000 byla výjimka, kterou vydal Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Tato výjimka platila po dobu dvou let a umožnila tak v roce 2001 vytvořit sdružení devíti pojistitelů. Mezi pojišťovny v tomto poolu patřily například Generali, Česká pojišťovna, IPB pojišťovna, Allianz nebo Kooperativa. Kancelář tohoto poolu představovala Evropská cestovní pojišťovna, což mělo velký vliv na jeho fungování. Veškerá správa, ale také likvidace pojistných událostí, které mohly nastat, obstarávala právě ECP. Výjimku u tohoto typu pojištění představuje Zürich. Tato pojišťovna se totiž nestala součástí sdružení.

Pool měl za cíl rozložit riziko, kumulovat znalosti a finanční sílu. Výjimku bylo nutné prodloužit, což Úřad pro ochranu hospodářské soutěže udělal a umožnil tak fungování poolu až do konce roku 2003. Došlo ale k nastavení jiných podmínek, které pojišťovny nebyly ochotné akceptovat, takže fungování poolu bylo na konci roku ukončeno. [29]

Výše zmíněné předmětné pojištění, tedy pojištění záruky pro případ úpadku, má za povinnost mít každá cestovní kancelář. Bez výjimky. Vztahuje se na všechny nabízené zájezdy. Nikoliv na všechny nabízené produkty. Naopak agentura tuto povinnost nemá z důvodu, že klient vždy kupuje zájezd od cestovní kanceláře a agentura představuje pouze zprostředkovatele. Cestovní smlouva je tedy sjednávána s cestovní kanceláří, nikoliv s cestovní agenturou. Cestovní kancelář představuje garanta, který je povinen splnit vše, co je v cestovní smlouvě uvedeno.

Ochrana klienta v případě úpadku cestovní kanceláře by měla být v souladu s legislativou požadovanou EU stoprocentní. V případě, že pojistná částka nebude po vyhlášení úpadku cestovní kanceláře překročena, klient obdrží zpátky celou uhrazenou částku. Pojistná částka ale představuje určitý strop. Tato částka je při nejmenším 30 % z očekávaného ročního výnosu. V případě, že pojistná částka nebude na úhradu škody stačit, je nutné rozdělit pojistnou částku mezi klienty nebo zavést jiný ochranný mechanismus, který zaručí uhrazení celé škody.

Důvodem úpadku některých cestovních kanceláří může být zatajování reálné výše výnosů. Tím, že cestovní kancelář uvede nižší částku při sjednání pojištění, pojistná částka je v tu chvíli také menší, než je pro aktuální fungování cestovní kanceláře třeba. Nicméně na to, aby byla zajištěna doprava poškozených klientů, kteří díky úpadku zůstali v zahraničí, by měla dostávat spoluúčast cestovní kanceláře, která je povinná ze zákona. [6]

Celkový vývoj pojištění je přímo ovlivněn vývojem jednotlivých rizik a společnosti. Na jednu stranu dochází k trvalému snižování rizik díky technologickému a vědeckému pokroku. Na druhou stranu vznikají také rizika úplně nová. Podstatnou roli hraje rostoucí výskyt přírodních katastrofických událostí, který je spojován s klimatickými změnami. Nemalý význam ve vývoji pojištění má také státní regulace, změny na finančních trzích a změny v legislativě. Přírodní katastrofy nepřímo ovlivňují i vývoj a fungování cestovního ruchu. [16]

6.6 Novelizace zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu

Od počátku účinnosti zákona č. 159/1999 Sb. se uskutečnilo do roku 2018 deset novel. Níže bude popsána nejnovější novela, která má významnou roli v rozšíření variant jistění cestovních kanceláří pro případ úpadku. Předchozí, podobně významnou změnu, zavedl zákon č. 341/2015 Sb., jehož účinností (od 25. listopadu 2015) došlo ke změně zákona č. 159/1999 Sb., ale také občanského a živnostenského zákona. Zavedl novou možnost jistění pro cestovní kanceláře, a to variantu bankovní záruky. Poslední, velmi důležitá novelizace zákona,

proběhla v 1. července 2018 zákonem 111/2018 Sb. kdy došlo k zavedení garančního fondu cestovních kanceláří.

6.6.1 Důvody pro novelizaci

I za předpokladu, že cestovní kancelář sjedná pojištění, kdy pojistná částka splní ze zákona daný požadavek na její výši, pojištění záruky pro případ úpadku, nemůže zaručit, že každému z klientů cestovní kanceláře bude vrácena celá částka. Klienti však často podléhají mylné představě, že v případě, kdy je cestovní kancelář pojištěna pro případ úpadku, jsou jejich peníze v bezpečí. V této představě maximálně přichází o odjezd na dovolenou, ale očekávají, že peníze, které za zájezd zaplatili, jim budou vráceny v celé výši. V praxi však vyrovnání mezi klientem a cestovní kanceláří v úpadku probíhá odlišně.

Hraje zde velkou roli legislativa, která určuje povinnosti cestovních kanceláří. Snaha změnit legislativu pomocí novel zákona č. 159/1999 Sb. měla za cíl snížení krachů cestovních kanceláří, během kterých by docházelo ke ztrátě peněz klientů. Toto riziko se ale nedá zcela eliminovat v případě, že dojde k podpojištění cestovní kanceláře. [37]

Ministerstvo pro místní rozvoj uvedlo v rámci transpozice Směrnice 90/314/EHS 1. července 2018 v platnost další novelu zákona, která by měla pro klienty cestovních kanceláří představovat zvýšení ochrany. Podstatnou změnou je vznik garančního fondu. Ten bude tvořen příspěvky cestovních kanceláří. Jeho vznik je upraven v zákoně č. 111/2018 Sb., který novelizuje zákon č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu. [32]

6.6.2 Vznik garančního fondu

Za cílem zvýšení ochrany spotřebitelů v cestovním ruchu došlo v roce 2016 k návrhu změny zákon č. 159/1999 Sb, kdy připadalo po podrobném přezkoumání systému v jiných členských státech EU, několik možných variant změn. Mezi ně patřila i varianta ponechání stávajícího systému. Další varianty zohledňovaly praxi v zahraničí. Mezi ně patřily:

- varianta zahrnující optimalizaci pojistného limitu,
- varianta kombinující garanční fond cestovních kanceláří s povinným pojištěním,
- varianta kombinující garanční fond finančních institucí s povinným pojištěním,
- varianta kombinující garanční fond cestovních kanceláří a účast státu v garančním fondu,
- varianta kombinující garanční fond cestovních kanceláří a možnost výběru mezi povinným pojištěním nebo bankovní zárukou,

- varianta pojištění státní institucí,
- varianta pojištění ve prospěch klientů,
- varianta kombinující garanční fond cestovních kanceláří,

a možnost výběru mezi povinným pojištěním nebo bankovní zárukou, kterou nakonec MMR zvolilo. [36]

Garanční fond má za cíl zvýšit ochranu klientů cestovních kanceláří. Vzniká díky příspěvkům hrazeným cestovními kancelářemi, pokutami vybranými za přestupky a peněžními prostředky, které získal Státní fond rozvoje bydlení. Peněžní prostředky, které jsou ve fondu, podléhají vlastnictví České republiky a hospodaří s nimi Státní fond rozvoje bydlení.

Příspěvek je pro cestovní kanceláře povinný a nevratný, což vzbuzuje u cestovních kanceláří určitou nespokojenost. Z garančního fondu budou hrazeny platby klientům, které není z důvodu platební neschopnosti vrátit sama cestovní kancelář. Jedná se tedy o případ, kdy vrácení obdržených plateb klientům překročí smluvně danou výši pojistného plnění.

Podobně jako v případě minimální výše pojistného plnění se určuje i výše příspěvku cestovní kanceláře do garančního fondu. Základ představuje výše ročních plánovaných tržeb dané cestovní kanceláře. Tyto tržby vzniknou prodejem zájezdů, ale také prodejem služeb, které souvisí se spojenými cestovními službami. Příspěvek je nyní, tedy pro rok 2018, Výborem pro veřejnou správu a regionální rozvoj stanoven na 0,1 % ze základu tvořeného výší plánovaných tržeb. Tento plán si každá cestovní kancelář nastavuje sama. Mezi tržby se počítá jakákoliv úhrada provedená vůči cestovní kanceláři a nerozlišuje se, zda se jedná o platbu celého zájezdu, zálohu či doplatek za služby, které prodává. Naopak se mezi tržby nepočítá provize z prodeje při zprostředkování zájezdu či služeb a prodej suvenýrů a jiných předmětů, které s cestovním ruchem souvisí. [32]

Vzhledem k tomu, že k platbě povinného příspěvku došlo v roce 2018, základ pro výpočet tohoto příspěvku představují plánované tržby pro druhou polovinu roku 2018. Splatnost příspěvku byla stanovena na 2 měsíce od účinnosti novelizace, tedy 1. září 2018. V případě neuhrazení povinného příspěvku hrozí cestovní kanceláři pokuta, ta může dosáhnout výše až 1 000 000 Kč. Výše příspěvku se bude každý rok upravovat dle potřeb Ministerstva pro místní rozvoj. Úprava vznikne vyhláškou ministerstva s platností od 1. ledna. [41]

Pro následující rok se opět využije při výpočtu povinného příspěvku cestovních kanceláří výše ročních plánovaných tržeb na rok 2019, která bude tvořit základ. Tyto tržby budou z prodeje zájezdů a cestovních služeb. V případě, že by tato hodnota oproti minulému roku

klesla, vychází se při výpočtu základu pro příspěvek z reálných tržeb právě z minulého roku, tedy 2018. Výše zůstává na rok 2019 stejná jako v roce 2018, 0,1 % ze základu. Splatnost povinného ročního příspěvku cestovních kanceláří do garančního fondu pro rok 2019 byla stanovena do 31. prosince 2018. Úhrada příspěvku jako taková má pro cestovní kanceláře povahu povinné platby a dochází k zaúčtování mezi jiné provozní náklady. [32]

Stav úhrady příspěvků lze z pohledu klienta ověřit na webových stránkách MMR, které pravidelně zveřejňuje seznam aktivních cestovních kanceláří, jejich pojišťovnu pro případ úpadku a stav úhrady příspěvků do garančního fondu. Zároveň MMR zavedlo certifikaci CK, které mají uhrazené všechny závazky vůči garančnímu fondu.

Garanční fond představuje naprostou novinku v české legislativě. Cestovní kanceláře většinou nejsou s jeho zavedením spokojeny a názory odborné veřejnosti se také různí. Zákonná úprava totiž neřeší cílovou výši fondu, jak nastavit spravedlivou účast pro nově vzniklé cestovní kanceláře a jaký bude postup v případě, že bude významná část garančního fondu odčerpána.

Cílová částka garančního fondu je podle slov ministryně stanovena na 50 milionů Kč. Ve chvíli, kdy bude garanční fond naplněn danou částkou, bude povinný příspěvek cestovních kanceláří nulový. Časový předpoklad pro naplnění garančního fondu by v takovém případě byl 2 až 2,5 roku. Tyto informace poskytla ministryně pro místní rozvoj, avšak nebyly později MMR oficiálně potvrzeny. [19]

6.6.3 Vymezení a úprava pojmů v zákona č. 159/1999 Sb.

K úpravě legislativy také došlo ohledně pojmů v cestovním ruchu. Cestovní ruch se neustále vyvíjí a dochází ke změnám v trendech, na které je potřeba z pohledu legislativy reagovat. Služby, které nyní cestovní kanceláře nabízí, už nemají nutně formu standardního zájezdu, tedy spojení služeb (ubytování, doprava, pojištění, průvodce atd.). Aktuálně se zvyšuje zájem o jednotlivé služby nebo zájezdy, které jsou připraveny zákazníkovi na míru. Z hlediska legislativy docházelo k nejasnostem, co se týče definice zájezdu. Novelou proto dochází k upřesnění definice zájezdu a zavedení nového pojmu tzv. "spojené cestovní služby". Mezi tyto tzv. spojené cestovní služby lze podle novelizace zákona zařadit takové kombinace cestovních služeb, které lze definovat pomocí znaků, které si klient běžně spojuje se soubornými službami. K takové kombinaci může dojít ze strany cestovní kanceláře na základě několika důvodů. Jak uvádí judikatura Soudního dvora EU, prvním z nich je vlastní kontakt s klientem, druhý je pak žádost klienta nebo výběr, který sám klient provedl. [33]

Jde tedy o pořízení alespoň dvou různých služeb od různých dodavatelů skrz jednu cestovní kancelář s tím, že jsou pořízeny pro účel jedné cesty, která není pořízena jako zájezd. Dochází také k úpravě práv klienta, protože při prodeji spojených cestovních služeb cestovní kancelář nenese odpovědnost za to, že budou v pořádku poskytnuty. Když dojde k problémům, klient se musí obracet přímo na konkrétního poskytovatele té dané služby. Cestovní kancelář nese odpovědnost pouze v případě, že je současně cestovní kancelář, ale také např. dopravce nebo poskytovatel ubytování. Důležité jsou také změny ohledně pojištění plateb prováděných v cestovní kanceláři. Ty jsou sice pojištěny pro případ úpadku dané cestovní kanceláře, ale nejsou pojištěny pro případ úpadku konkrétního poskytovatele dané služby cestovního ruchu. [33]

Jak upřesňuje Ministerstvo pro místní rozvoj, zájezd je:

- a) kombinace služeb, kterou nabízí jeden podnikatel, může být nakombinována dle požadavku klienta ještě předtím, než dojde ke sjednání cestovní smlouvy, nebo
- b) bez ohledu na fakt, jestli došlo ke sjednání smluv mezi dodavateli daných služeb, jsou tyto služby
 - pořízeny na jednom místě, zvoleny klientem před závazkem k platbě za služby, nebo
 - dochází k nabídce, prodeji a vyúčtování za celkovou cenu, nebo
 - k prodeji dochází při inzerci a nabízení služby s označením “zájezd”, nebo
 - dochází ke kombinaci služeb až po sjednání cestovní smlouvy, klientovi vzniká právo volby z různých druhů služeb, nebo
 - dochází k nákupu od různých dodavatelů služeb online, kdy subjekt, který sjednává první smlouvu, svěruje identifikační údaje, podklady k platby a e-mailovou adresu klienta následujícímu dodavateli, s ním dojde k uzavření smlouvy o další službě během jednoho dne od pořízení první služby (rezervace).

Vzniká tak rozdíl mezi zájezdem a spojenými cestovními službami. Spojené cestovní služby jsou takové, jež nelze považovat za zájezd a poskytují se zvlášť v rámci jednotlivých smluv a dodavatelů v případě, že cestovní kancelář:

- a) klientovi zajistí během jednoho setkání možnost kombinovat samostatné služby cestovního ruchu a také platit každou zvlášť, nebo

- b) záměrně zajistí klientovi minimálně jednu další službu cestovního ruchu od dalšího (odlišného) dodavatele a tato služba je zajištěna smlouvou během jednoho dne od pořízení první služby (rezervace). [33]

7 VÝZNAMNÉ KRACHY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V ČESKÉ REPUBLICCE

Cílem této kapitoly je popsat a nalézt ukazatele krachu cestovních kanceláří, představit povinnosti cestovních kanceláří vzhledem k pojištění záruky pro případ úpadku a nalézt možnosti, jak zvýšit ochranu spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu.

7.1 Úpadek cestovní kanceláře

Co se týče firem a společností, často se u konce jejich fungování používají rozdílné termíny. Celou problematiku úpadku v České republice upravuje insolvenční zákon č. 186/2000 Sb. také známý jako zákon o úpadku a způsobech jeho řešení.

Mezi nejčastěji používané termíny patří například krach, bankrot, úpadek nebo insolvence. Nejedná se však o jednoznačná synonyma. Krachem nebo bankrotem se rozumí nedobrovolné ukončení podnikatelské činnosti a exit tohoto podniku z hospodářského prostředí. Nejčastější příčinou krachu (bankrotu) je nedostatečná likvidita, tedy nezpůsobilost dostát svým závazkům. Tento jev je v České republice často nazýván jako insolvence. Terminologie v zahraničí ale insolvenčí nazývá celý proces, který zahrnuje např. i insolvenční řízení.

Obdobným termínem, se kterým pracuje i právo v České republice, je likvidace podniku. Likvidací se rozumí situace, kdy podnik ví, že v budoucnu nebude schopen z ekonomických důvodů v podnikání pokračovat a vědomým způsobem zahájí ukončení podnikatelské činnosti. Důvodem k postoupení likvidaci může být například situace, kdy další pokračování v podnikatelské činnosti by vedlo k navýšení ztrát a k dalšímu snižování potenciálního likvidačního zůstatku či růstu závazků. S likvidací je obvykle spojen prodej aktiv podniku, čímž je možné uspokojit věřitele. Uspokojení je většinou pouze částečné. Likvidace probíhá bez zásahu soudu a nejedná se tedy o insolvenční řízení. Toto řešení je možné pouze ve chvíli, kdy dojde ke shodě a souhlasu věřitelů. [30]

Krachem naopak neoznačujeme situaci (likvidaci), kdy se majitel podniku rozhodne ukončit podnikatelskou činnost. Toto ukončení je podobně jako při likvidaci způsobené ekonomickými faktory spojeno s rozprodáním aktiv, díky kterému je možné získat finance na vyrovnání závazků, které vznikly v průběhu podnikání v minulosti. Pokud se majitel rozhodne ukončit činnost, často dochází k likvidaci formou prodeje celého podniku nebo fúzí.

Dalším často používaným termínem, nejčastěji právě ve spojení s cestovními kancelářemi, je úpadek nebo tzv. stav úpadku. Tato situace nastává ve chvíli, kdy výsledky podnikání znemožní jakékoliv další pokračování podnikatelské činnosti. V takovém případě je přijetí

likvidace v podstatě stejné jako insolvence. Likvidace je totiž vynucená faktem, že další pokračování podnikatelské činnosti by mělo fatální důsledky v oblasti financí.

Ne vždy úpadek znamená insolvenční řízení a zásah soudu. I přes to, že úpadek znamená stav, kdy podnik není platebně schopný a není možné dostát jeho závazkům. Neexistují přesná statistická data, která jsou schopna určit, kolik procent podniků končí a z jakých důvodů. Tedy které podniky ukončují svou činnost z důvodu svého vlastního rozhodnutí a které jsou k tomu donuceni faktem, že jejich další pokračování by pouze prohlubovalo ztrátu a snižovalo případný likvidační zůstatek. [30]

7.1 Ukazatele krachu v podniku

K úpadku podniku dochází v případech, které jsou definované v zákoně č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení. Tyto případy jsou dva.

První z nich je platební neschopnost, tedy neschopnost dostát vzniklým závazkům v daném čase a dané výši. K této neschopnosti dochází po určitou dobu, kterou definuje zákon. Jedná se o zjevný úpadek. Nazývá se tak, protože o jeho vzniku mají věřitelé informace z porušení platební morálky dlužníka. Tento stav je ze dvou případů úpadku ten jednodušší z hlediska jeho řešení, záleží však na definovaném časovém horizontu. Protože do stavu platební neschopnosti se chvilkově může dostat i jinak finančně zdravý podnik. Je zde předpoklad, že jinak finančně zdravý podnik je schopen tento stav řešit, aby se do reálného úpadku nedostal. Řešením krátkodobé platební neschopnosti může být prodej aktiv či vznik nového dluhu. Pokud ale podnik takové možnosti nemá, přechází po uplynutí definované ho časového horizontu do stavu úpadku.

Druhý z nich je situace, kdy aktiva podniku jsou podstatně nižší než pasiva podniku. Dochází tak ke stavu, kdy majetek podniku (vlastní kapitál a pohledávky) je menší než závazek (dluh). V České republice se tento jev často nazývá jako předlužení a jedná se o úpadek skrytý. Není nutně zcela evidentní, a to i po delší dobu. Řešení předlužení není tak jednoznačné a očividné jako v případě platební neschopnosti. Hraje zde roli fakt, že předlužení nemusí být viditelné. Například z důvodu, že platební schopnost vzniká na základě čerpání úvěru. [30]

7.2 Analýza vybraných úpadků cestovních kanceláří

Jak bylo zmíněno výše, novela zákona č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu z roku 2018 měla významně přispět ke zvýšení ochrany klientů cestovních kanceláří. Jako projev nevhodné předchozí zákonné úpravy, nebo jejího nedodržování, můžeme chápat množství

úpadků cestovních kanceláří. Ve většině případů se cestovní kanceláře dostaly do platební neschopnosti. Ta mohla být způsobena různými faktory. Povinnost pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku byla zavedena už v roce 1999. Toto pojištění ale před vznikem garančního fondu neznamenovalo jistou záruku vrácení peněz všem klientům z důvodu podpojištění. Ve chvíli, kdy je cestovní kancelář z různých důvodů podpojištěna (např. díky uvedení nepravdivých informací o tržbách), zákon č. 159/1999 Sb. jasně neupravoval, zda je cestovní kancelář v případě úpadku povinna hradit pojistné plnění vůči klientovi v plné výši (tedy částce, kterou klient zaplatil za zájezd) nebo má právo pojistné plnění vypočítávat vzhledem k limitu pojistného plnění, které má cestovní kancelář s pojišťovnou sjednané. [18]

Na českém trhu se počet aktivních cestovních kanceláří pohybuje dlouhodobě kolem 900. V roce 2019 MMR eviduje 858 cestovních kanceláří s pojištěním pro případ úpadku, které je platné. Tento údaj je platný k 21. březnu 2019. Seznam cestovních kanceláří je zveřejněn na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj. V seznamu lze i sledovat finanční chování v návaznosti na garanční fond.

Tabulka 1: Počet aktivních cestovních kanceláří v České republice

Rok	2015	2016	2017	2018	2019
Počet aktivních CK	991	989	871	880	858

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z MMR

V rámci šetření možných ukazatelů při úpadku cestovních kanceláří byla vyhledána dostupná data a statistiky. Bohužel není oblast cestovního ruchu, z pohledu úbytku ekonomických subjektů, detailně sledována. Kombinací dostupných zdrojů se podařilo vytvořit tabulku s přibližným přehledem krachů cestovních kanceláří v průběhu posledních 22 let. Bohužel se statistiky poskytnuté oslovenými institucemi nedají považovat za přesné, protože se poskytnutá data vzájemně mírně liší. Následující tabulka je vytvořena z dat poskytnutými MMR, ACK ČR a následujícími pojišťovnami: Union Poist'ovna, a. s., UNIQA Pojišť'ovna, a. s., ČPP, a. s., Generali pojišť'ovna, a. s., ERV, a. s., Slavia pojišť'ovna, a. s. a Poist'ovna Kooperativa.

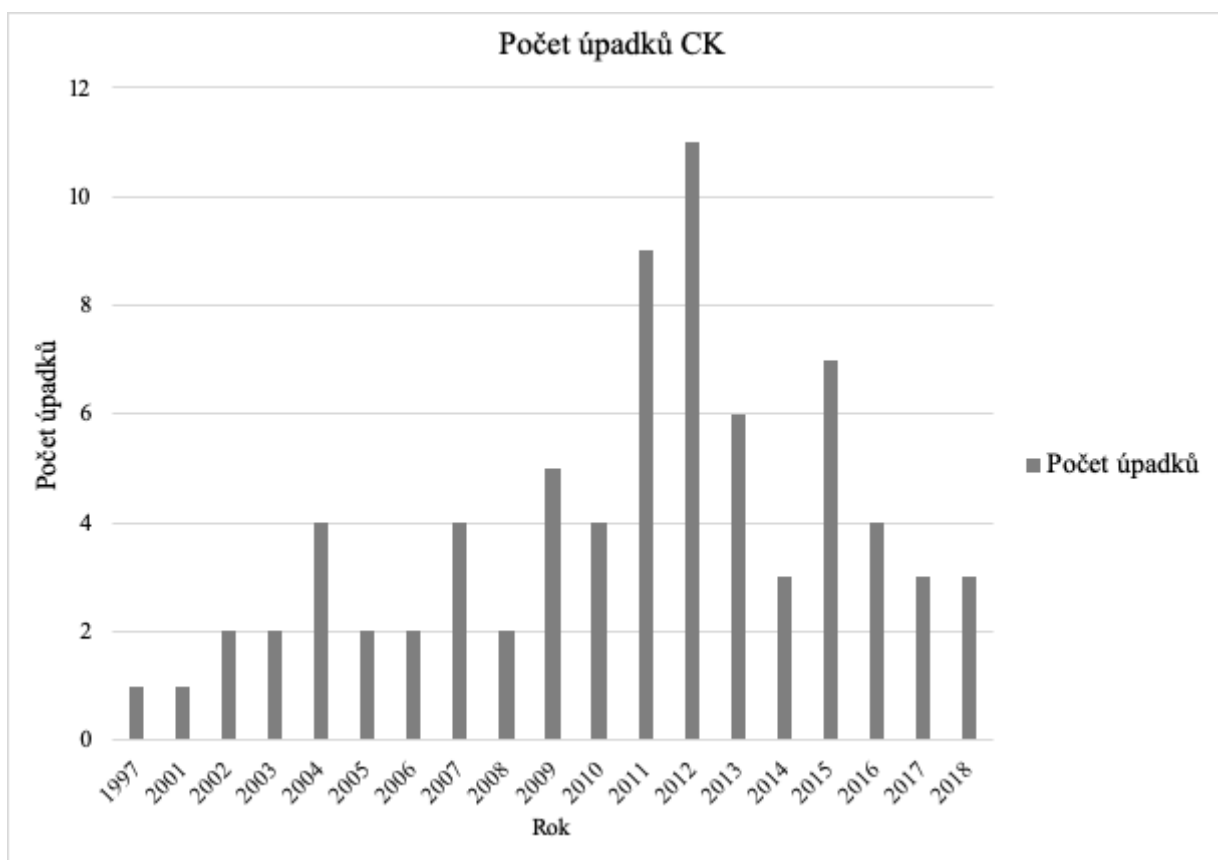
V tabulce (Tabulka 2) je znázorněn přehled vybraných cestovních kanceláří, které vyhlásily z různých důvodů v letech 1997-2018 úpadek.

Tabulka 2: Přehled vyhlášených úpadků cestovních kanceláří v letech

Ukončení činnosti	Cestovní kancelář	Ukončení činnosti	Cestovní kancelář
1997	Travela	2012	Dolce Vita
2001	TOM-tourist	2012	GLOBALTOUR, s. r. o.
2002	Hellas Dafnis Tour	2012	Pressburg
2002	Alave	2012	CK Asteri tour
2003	Czech Tour Europe	2012	CK Redgreentours
2003	Antour a Harmonie	2012	CK Filip
2004	Moravia Tour	2012	Majestic Travel
2004	Tsakis	2012	World Travel
2004	TM Travel, s. r. o.	2012	Marcela Pavelková
2004	GLOBTOUR, s. r. o.	2012	Zuzana Pálová
2005	Caravella Tours	2012	Pradok, s. r. o.
2005	Travel Studio International	2013	CK Honza
2006	Asotour	2013	Bolero Tours
2006	Bc. Lukáš Nevečeřal	2013	Partner Alivia
2007	I'm travelling	2013	Marie Lebedová
2007	Detour	2013	Alpa Tours
2007	Eurotravel	2013	Best Choice
2007	Maddino Travel	2014	CK Conti s. r. o.
2008	Artemis Travel	2014	Hellas
2008	Medea Travel Agency	2014	monmare travel
2009	Balkan Travel	2015	IASON spol. s. r. o.
2009	Retur	2015	CK Duhové Alpicentrum
2009	TOMI TOUR, s. r. o.	2015	Marine Tour
2009	Cool Travel	2015	CARE style
2009	Suntimes Tours	2015	MARINA Travel
2010	CK Svobodná cesta	2015	MARINE Tour
2010	Retur	2015	Diamond Travel
2010	Ing. Jiří Buček	2016	AKVILA TRAVEL s. r. o.
2010	Mgr. Jana Soukupová	2016	CK Boš
2011	CK – Karma Tour	2016	Europa Trip
2011	I. Parkam Holiday	2016	CK Relaxace

2011	Via Vera	2017	Aprica Tour
2011	Vivamonde, s. r. o.	2017	Azur Reizen, s. r. o.
2011	Company Diamond Wind	2017	Maxi Reisen, s. r. o.
2011	West Holiday, s. r. o.	2018	Brou Servis s. r. o.
2011	CK Omega Tour, s. r. o.	2018	RS Tours s. r. o.
2011	CK Lenka Jandošová	2018	CK Hroch
2011	Fine Travel Fullservice		

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z MMR, ACK ČR a [38]



Obrázek 2: Graf vývoje počtu úpadků cestovních kanceláří v jednotlivých letech

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z MMR, ACK ČR a [38]

Na základě dat získaných od MMR, ACK ČR a pojišťoven cestovních kanceláří se podařilo identifikovat 75 úpadků cestovních kanceláří během posledních 22 let. Průměrně v České republice vyhlásily úpadek necelé 4 cestovní kanceláře ročně. Z grafu (Obrázek 2) je patrné, že krachy cestovních kanceláří, o nichž jsou dostupné záznamy, v letech skokově rostou i klesají. Významný výkyv je zřejmý zejména v letech 2009-2012, kdy by bylo možné úpadky připisovat návaznosti na globální ekonomickou krizi v roce 2008. K největšímu počtu vyhlášení úpadků došlo právě v roce 2012, a to celkem k 11 případům.

Vzhledem k vývoji zákonné úpravy a neustálé snaze zvyšovat ochranu spotřebitele v cestovním ruchu by se dalo očekávat, že počet vyhlášených úpadků cestovních kanceláří bude meziročně klesat, z grafu ale není možné jasně klesající trend pozorovat.

Mezi významné krachy můžeme vzhledem k počtu klientů v zahraničí, obratu i let působení na trhu zařadit GLOBALTOUR, s. r. o., TOMI TOUR, s. r. o., Azur Reizen, s. r. o. a RS Tour s. r. o. Každá cestovní kancelář se soustředila na odlišné destinace a také se lišily okolnosti ukončení jejich činnosti. Podrobněji jsou případy popsány dále v této kapitole.

7.3 Pojištění záruky pro případ úpadku jako produkt pojišťovny

Aby bylo cestovní kanceláři povoleno fungovat, musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku. Pojišťoven, které mají kapacitu a povolení pro poskytování povinného pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku není mnoho. Aby vůbec mohly tento produkt nabízet, musí splňovat legislativní požadavky a získat povolení od České národní banky. Předpoklady a povinnosti pro udělení licence jsou upraveny v zákoně č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Z hlediska pojistných produktů se jedná o pojištění záruky a mezi předkládanými informacemi jsou například výše základního kapitálu, struktura a povaha tržeb, účetní výkazy a vývoj záloh.

Seznam pojišťoven, které mohou pojišťovat cestovní kanceláře pro případ úpadku, zveřejňuje Ministerstvo pro místní rozvoj na svých webových stránkách. Všechny pojišťovny také zveřejňují aktuální seznam cestovních kanceláří, které jsou u dané pojišťovny pojištěny a klient má tak možnost ověřit, zda cestovní kancelář toto pojištění má. Zároveň Ministerstvo pro místní rozvoj vydává celkový seznam cestovních kanceláří, které jsou pojištěny, a vede evidenci o úhradách poplatků do garančního fondu. [31]

České cestovní kanceláře mají možnost pojistit se u následujících pojišťoven:

- Generali pojišťovna
- Česká podnikatelská pojišťovna
- UNIQA pojišťovna
- Union pojišťovna
- ERV pojišťovna, a. s.
- Slavia pojišťovna, a. s.
- ČSOB Pojišťovna, a. s. [1]

K 21. březnu 2019 Ministerstvo pro místní rozvoj ČR evidovalo 858 aktivních cestovních kanceláří. V Tabulce 3 je znázorněn podíl jednotlivých pojišťoven na celkovém počtu

pojištěných cestovních kanceláří. Téměř čtvrtina cestovních kanceláří je pojištěna u Generali Pojišťovny a. s.. Druhý největší podíl (22,14 %) má ČPP, a. s.. Naopak nejmenší podíl má ČSOB Pojišťovna, a. s. s 0,47 %.

Tabulka 3: Počet pojištěných CK dle pojišťoven

Pojišťovna	Počet pojištěných CK	Podíl v %
ČPP, a. s.	190	22,14 %
ERV Evropská pojišťovna, a. s.	118	13,75 %
Generali Pojišťovna a. s.	212	24,70 %
Slavia pojišťovna a. s.	40	4,66 %
Union Poist'ovňa, a. s.	180	20,97 %
UNIQA pojišťovna, a. s.	114	13,28 %
ČSOB Pojišťovna, a. s.	4	0,47 %
celkem	858	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle [1]

Od roku 2017 je prověřován nejen fakt, že cestovní kancelář je řádně pojištěna, ale také zda hradí pojistné. Dříve se cestovní kanceláře prokazovaly pouze smlouvou, což se ukázalo jako nedostatečné. Nyní je nutné také doložit doklad o platbě pojistného. [19]

7.1 TOMI TOUR, s. r. o.

Cestovní kancelář TOMI TOUR, s. r. o. (dále jen TOMI TOUR) byla založena 2. srpna 2001 a sídlila v Praze. Patřila mezi 10 největších cestovních kanceláří v České republice a soustředila se na pobyty ve Středozeří. K vyhlášení úpadku společnosti TOMI TOUR došlo v 17. července roku 2009, rok předtím její služby využilo zhruba 50 tisíc turistů. [45]

Společnost TOMI TOUR do roku 2006 neustále zvyšovala obrat. Později už ale každý rok docházelo k čím dál vyššímu prodělku. V roce 2009 se začaly objevovat zprávy o velkých zpožděních při úhradě provizí a pobytů. Důvodem vyhlášení úpadku byl podle vedení společnosti nedostatek hotovosti, nedostatečná možnost úvěrů od bank a zejména nedůvěra ze strany hotelů a aerolinek, které požadovaly platby za poskytované služby dopředu. Údajně šlo o pomluvy ze strany konkurence, které zapříčinily žádosti o platby předem. Naopak ACKČR zmínila jiné ukazatele, z nichž nejzajímavější je nízká cena prodávaných zájezdů, která nemohla pokrýt náklady na zájezd. Vzhledem k tomu, že po společnosti TOMI TOUR zůstaly dluhy ve výši 116 milionů korun, ukončení činnosti společnosti bylo následováno několika

trestními oznámeními. Po 3 letech od vyhlášení úpadku byl konkurs zrušen. Majetek společnosti nemohl v žádném případě pokrýt dluh, který společnost u věřitelů a klientů zanechala.

V době vyhlášení úpadku se nacházelo v zahraničí, zejména v Turecku, Bulharsku a Egyptě zhruba 3 400 turistů a přibližně dalších 15 tisíc mělo zakoupeno pobyty. O úhradu náhrady škod ve výši 163 milionů Kč se postarala Union poist'ovňa, a. s., u níž byla společnost TOMI TOUR pojištěna. Limit pojistného plnění byl nastaven vy výši 30 % plánovaných ročních tržeb, a to na 234 milionů Kč.

V případě TOMI TOUR figuroval Václav Fisher, který zde pracoval právě v roce 2009 na pozici obchodního ředitele. Je nevhodné, aby osoba, která stojí za zkrachovalými podniky v cestovním ruchu stála v čele cestovní agentury pouze pár let po vyhlášení exekuce na svůj podnik i vlastní majetek. Z hlediska legislativy v České republice tato situace ale není protizákonná. [46]

Krach společnosti TOMI TOUR se dá přisuzovat nevhodnému hospodaření společnosti a velmi nízkým prodejním cenám zájezdů, což se promítlo do nedostatku hotovosti. Vůči TOMI TOUR logicky klesala důvěra ze strany bank a nebylo tak možné financovat fungování cestovní kanceláře dalšími úvěry. Ochrana spotřebitelů však byla díky povinnému pojištění záruky pro případ úpadku v dostatečné výši zajištěna a došlo k uhrazení veškerých škod vůči klientům cestovní kanceláře.

7.2 GLOBALTOUR, s. r. o.

Cestovní kancelář GLOBALTOUR, s. r. o. (dále jen GLOBALTOUR) byla založena 11. června 2009. Sídlem byla Praha a cestovní kancelář byla pojištěna pro případ úpadku u České podnikatelské pojišťovny.

Společnost zkrachovala v roce 2012. Cestovní kancelář se dostala do platební neschopnosti a byla nucena vyhlásit úpadek. V době vyhlášení úpadku se nacházelo v zahraničí 186 turistů v Turecku. Ti byli přepraveni do České republiky pomocí náhradní dopravy, kterou společnost zařídila. Česká podnikatelská pojišťovna se snažila vyjednat s hotelem, aby mohli turisté zůstat v Turecku do konce svých pobytů. Z důvodu nedostatku financí nebylo možné realizovat další zájezdy, proto po vyhlášení úpadku žádní další turisté s GLOBALTOUR neodcestovali. Zájezdy byly prodány přibližně pro dalších 250 osob. [22]

Finanční problémy vznikly nízkým prodejem zájezdů a vysokým počtem neuhrazených poptávek od odběratelů společnosti. I přesto, že cestovní kancelář byla tedy pojištěna pro případ úpadku, nebyla schopna vyplatit klientům veškeré závazky v plné výši. Uplatněná škoda u ČPP byla 3 614 603 Kč ale vyplacená částka byla 1 078 800 Kč. Většina klientů dostala pouze 5,4 % částky, kterou cestovní kanceláři za zájezd zaplatili. Velká část pojistné částky totiž byla použita zejména na repatriaci turistů ze zahraničí. [14]

V případě GLOBALTOUR lze pravděpodobně vyhodnotit krach jako důsledek nízkých prodejů. Z dostupných zdrojů nebylo možné identifikovat jiné příčiny nebo nezákonné praktiky, které by se se společností pojily. Nelze tedy krach označit jako účelný nebo říct, že se mu dalo předcházet. Z hlediska ochrany spotřebitele lze zhodnotit, že nebyla dostatečná. I přestože byla cestovní kancelář GLOBALTOUR pojištěna pro případ úpadku, došlo k podpojištění cestovní kanceláře, a nebylo tak možné vyplatit klientům plnou výši. Ochrana spotřebitele tedy nebyla zajištěna.

7.3 Azur Reizen, s .r. o.

Cestovní kancelář Azur Reizen, s. r. o. (dále jen Azur Reizen) byla založena již v roce 1997. Sídlila v Praze a své pobyty soustřeďovala zejména na Tunisko, Egypt, Turecko, Řecko a Spojené Arabské Emiráty. Vyhlášení úpadku společnosti Azur Reizen je považováno za největší krach od roku 2009, kdy zkrachovala cestovní kancelář TOMI TOUR. Azur Reizen fungovala 21 let. Společně s Azur Reizen také ukončila svou činnost její sesterská společnost Maxi Reizen, s. r. o.

Problémy se začaly objevovat už o pár let před samotným vyhlášením úpadku. Klienti cestovní kanceláře si často stěžovali na nevyhovující služby, protože velmi často docházelo k situacím, kdy na poslední chvíli, tedy při příletu do vybrané destinace, byl změněn hotel za méně kvalitní, než si klienti zaplatili. Stížností v průběhu let přibývalo a počet reklamačních řízení se také zvyšoval. I přestože společnost v roce 2016 vykazovala tržby ve výši 127 milionů Kč, 11. září 2017 vydala prohlášení o úpadku, které umístila na své webové stránky. Jako důvod úpadku uvedla neschopnost dostát svým finančním závazkům.

O odškodnění se postarala Slavia pojišťovna, a. s., u které byla cestovní kancelář Azur Reizen pojištěna v dostatečné výši. Návrat zhruba 450 klientů, kteří byli v době vyhlášení úpadku v zahraničí, zajistila pojišťovna pomocí asistenční služby Global Assistance. Jednalo se o 51 klientů v Tunisku, 28 v Turecku, 43 v Egyptě a další v Řecku. Klienti, kteří zájezd u cestovní kanceláře Azur Reizen zakoupili, ale na pobyt neodletěli, byli vyplaceni formou poukazu na nákup podobného pobytu ve stejné lokalitě a za stejnou cenu. Bohužel se pojištění

záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nevztahuje na reklamační řízení. V případě nedořešených reklamací tedy k odškodnění nemohlo dojít. [12]

Oproti předchozím případům v minulosti lze v případě krachu Azur Reizen pozorovat posun v procesu odškodnění. Cestovní kancelář byla dostatečně pojištěna, a proto nedošlo k žádným problémům s odškodněním vůči klientům a věřitelům. Vliv na tento fakt mohla mít právě změna legislativy v roce 2005. Opět však nelze určit jasné ukazatele, které vedly ke krachu této cestovní kanceláře. I přestože vykazovala v roce 2016 tržby ve výši 127 milionů Kč, následující rok vydala prohlášení o úpadku. Opět, stejně jako v případě TOMI TOUR v roce 2009, lze považovat ochranu spotřebitelů jako dostatečnou, díky povinnému pojištění záruky pro případ úpadku v dostatečné výši, ale je potřeba zmínit skutečnost, že nebyly dořešeny a odškodněny reklamace, jejichž počet byl v případě Azur Reizen vysoký.

7.4 RS Tour s. r. o.

RS Tours s. r. o. (dále jen RS Tour) byla založena Romanem Šimkem v roce 2010. Prvních pár měsíců však neměl licenci, koncesi a ani zákonem dané pojištění. Proto k zápisu do rejstříku došlo až v březnu následujícího roku. Byla to již druhá cestovní kancelář, kterou Roman Šimek založil. První z nich, I. Parkam Holidays, skončila v likvidaci v roce 2003. Podobně majitel zacházel i s novou cestovní kancelář RS Tours, u které nedodával potřebné informace do obchodního rejstříku a nebylo tak možné získat relevantní informace o hospodaření cestovní kanceláře.

S majitelem RS Tours se pojí bohatá historie v podnikání v oblasti cestovního ruchu. První společností, která skončila v likvidaci, byla Makrap. Ta fungovala v letech 1994-2001. Na tuto cestovní kancelář navázala kancelář Volmar a I. Parkam Holidays. Společné fungování třech podniků se stejným předmětem podnikání s jedním majitelem ale není v České republice možné, protože dochází ke vzájemné konkurenci. Podobný osud potkal i další cestovní kancelář I. Parkam Holidays, ta vyhlásila úpadek v roce 2011. V té době víc než 300 klientů nemohlo odcestovat na zaplacený zájezd. V tomto případě došlo k podpojištění cestovní kanceláře. Následkem bylo, že klienti, kteří na zájezd neodcestovali, nedostali své peníze zpět.

Další společností, se kterou měl Roman Šimek dočinení, byla zmíněná cestovní kancelář RS Tours, která fungovala od prosince roku 2010 i přes to, že koncese byla vydána až v březnu následujícího roku. Působení cestovní kanceláře bylo tedy po jistou dobu protizákonné.

V tomto ohledu je zvláštní přístup živnostenského úřadu, který byl údajně o prodeji zájezdů bez koncese, řádně informován. Stejně tak chybělo pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, které bylo již v té době povinné. Kontrola však proběhla v pořádku i přes to, že prodej zájezdů bez koncese byl očividný. A ani další kontrola nepřinesla žádné řešení.

Dalším ukazatelem nedůvěryhodnosti cestovní kanceláře bylo, že společnost nedodávala údaje o svém hospodaření úřadům. Nedocházelo tak k plnění informační povinnosti, což lze vnímat jako varovný signál. Dále nebylo jasné, u které pojišťovny je cestovní kancelář pojištěna proti úpadku. Klienti si tak nemohli důvěryhodnost této cestovní kanceláře do jisté doby ověřit. V roce 2013 byla RS Tours údajně pojištěna u pojišťovny Union. Toto pojištění se však vztahovalo pouze na období, na které byla sjednána pojistná smlouva, a to od března do října 2012 a později docházelo k neshodám mezi informacemi zveřejněnými pojišťovnou a Ministerstvem pro místní rozvoj, které seznam pojištěných cestovních kanceláří v roce 2013 zveřejnilo. Pojišťovna RS Tours mezi pojištěnými cestovními kancelářemi nebyla. Informace o pojištění RS Tours se rozchází také u AČCKA. Ta poskytovala informaci, že zmíněná cestovní kancelář je pojištěna u pojišťovny Generali. Ani ta však RS Tours neměla na svém seznamu pojištěných cestovních kanceláří.

Následujícím ukazatelem nedůvěryhodnosti cestovní kanceláře bylo i její opakované přerušování živnosti. Z tohoto chování lze usoudit, že společnost by mohla mít problémy s hospodařením. V případě, že má společnost problémy a sama přeruší činnost, nemůže zasahovat živnostenský úřad do fungování společnosti.

V roce 2014 došlo k zvláštní situaci s pojištěním proti úpadku. Tato situace se údajně opakovala i v předchozích letech. RS Tours se nechala pojistit jen na sezónu, což je opět nestandardní chování. Pojištěna byla u pojišťovny Slavia, která se k nestandardnímu pojištění RS Tours nebyla ochotna vyjádřit. Úpadek vyhlásila RS Tours na začátku srpna v roce 2018. V té době bylo v zahraničí 50 klientů a přibližně 170 klientů na svůj zaplacený zájezd neodcestovalo. Pojistné plnění pokrylo návrat klientů ze zahraničí i návrat peněz z uhrazených zájezdů klientům, kteří neodcestovali.

Cestovní kancelář RS Tours vyhlásila svůj úpadek neočekávaně. Z hlediska evidovaných dat AČCKA byla tato cestovní kancelář bezproblémovým členem. S RS Tours se nepojily žádné reklamace ani stížnosti, které by nasvědčovaly problémovému fungování. Stejně tak všechny závazky vůči asociaci údajně plnila cestovní kancelář včas. [26]

V tomto případě je třeba zmínit, že RS Tours podala přihlášku ke členství v asociaci měsíc po krachu cestovní kanceláře Parkam Holidays, která také patřila panu Šimkovy a bylo ji

vyhověno i přes jasný předpoklad, že bylo s hospodařením předchozí cestovní kanceláře něco v nepořádku a RS Tours několik prvních měsíců podnikala bez koncesované živnosti. Zároveň je jednou z podmínek pro vydání koncese prohlášení, že v minulých 5 letech vymezená osoba nepřišla o živnostenské oprávnění k provozu CK nebo CA z důvodu porušení zákona nebo kvůli úpadku.

Z dostupných informací lze tedy zhodnotit, že živnostenský úřad mohl zasáhnout a ovlivnit vývoj událostí. Mezi jasné ukazatele patřilo podnikání v prvních měsících bez koncese, neposkytování údajů o svém hospodaření a nejasnosti ohledně povinného pojištění záruky pro případ úpadku. Lze se domnívat, že ochrana spotřebitele v tomto případě nebyla zajištěna i přestože došlo k úhradě škody ze strany pojišťovny po vyhlášení úpadku cestovní kanceláře.

7.5 Zhodnocení současného stavu legislativy a podmínek pro cestovní kanceláře

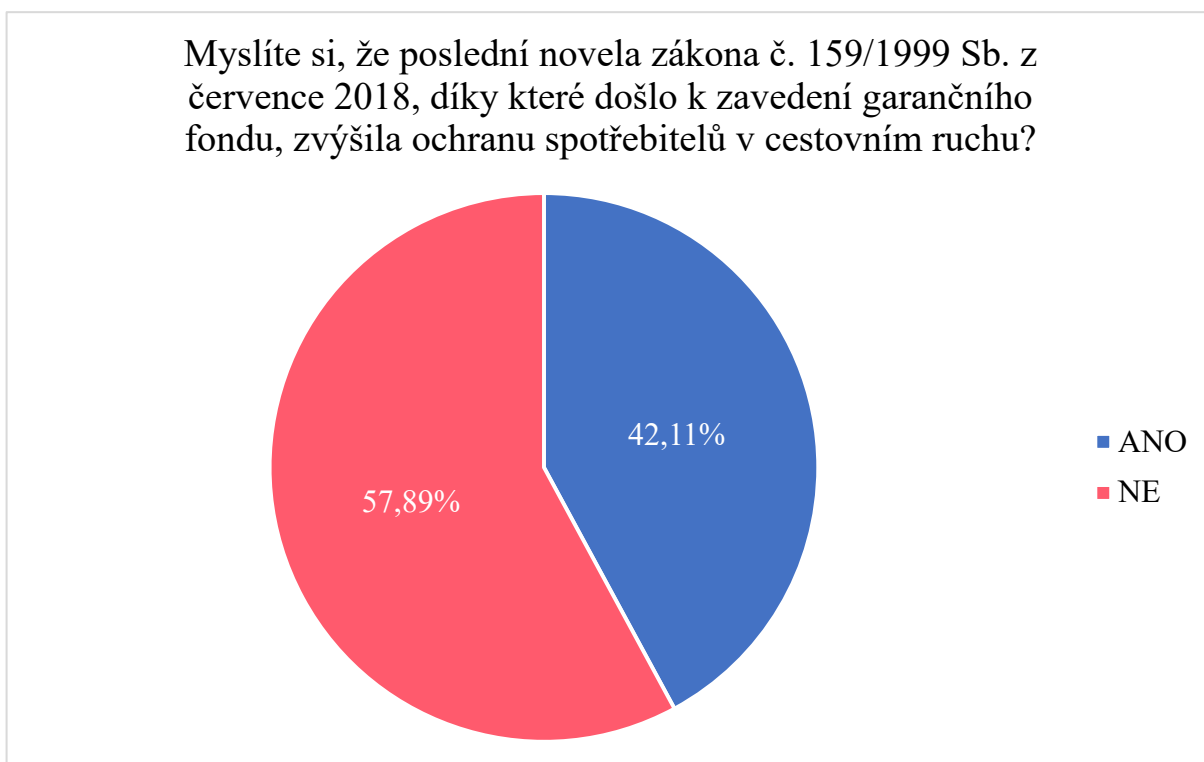
V rámci analýzy současného stavu legislativy v oblasti pojištění cestovních kanceláří byl vytvořen dotazník určený zástupcům cestovních kanceláří. V rámci dotazníku se podařilo zjistit celkové stanovisko k aktuálnímu znění zákonné úpravy, poslední novele zákona č. 159/1999 Sb., zavedení garančního fondu a mnoho podnětných připomínek.

Dotazník obsahoval uzavřené i otevřené otázky. Za účelem jeho zodpovězení bylo osloveno 155 vybraných cestovních kanceláří. Osloveny byly cestovní kanceláře z celé České republiky různých velikostí. Velikost CK byla určena podle počtu zaměstnanců: malá cestovní kancelář 1-10 zaměstnanců, střední cestovní kancelář 11-50 zaměstnanců a 51 a více zaměstnanců byla kategorie pro velkou cestovní kancelář. Zároveň byly osloveny stabilní CK, fungující na trhu již několik let, ale také naopak začínající CK. Ze 155 oslovených cestovních kanceláří se výzkumu zúčastnilo 57. Mezi zúčastněné CK patřily:

VARGA CK s.r.o.	DOVOLENÁ SNŮ s.r.o.	DAEN
GARDA TRAVEL	QUICKTOUR s.r.o.	CAMPANATOUR, s.r.o
Bus Tourist s.r.o.	Petr Gabzdyl	CK RUBIKON s.r.o.
CK Enthusia	CK Gama Tours	CK HELENA
CK Time travel	Datour s.r.o	EXTREM SPORT, s.r.o.
Zephyr International s.r.o.	CK Praděd s.r.o.	CA Hitra
Hu-Fa Dental a.s.	JOHOHO v.o.s.	

Ostatní cestovní kanceláře si nepřály uvést svůj název. 46 cestovních kanceláří se zařadilo v dotazníku mezi malé, 9 mezi střední a 2 mezi velké.

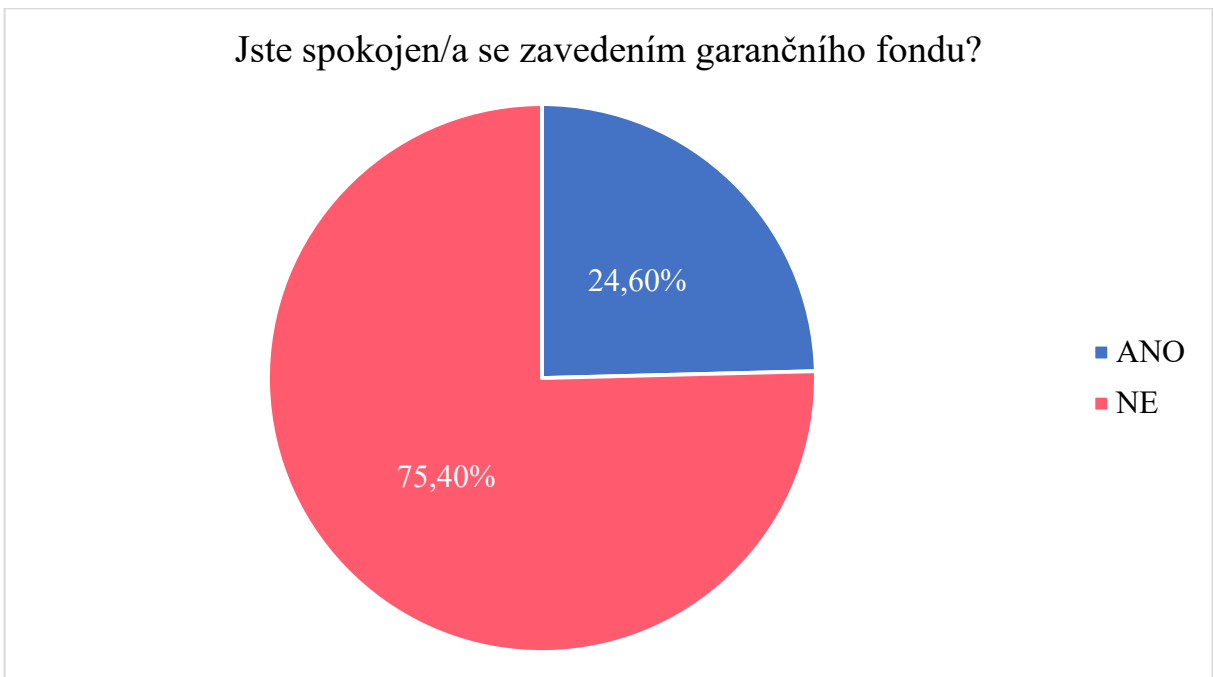
Prvním cílem dotazníku bylo zhodnocení zvýšení ochrany spotřebitele poslední novelou zákona č. 159/1999 Sb. zavedením garančního fondu. Podle 57,89 % respondentů (Obrázek 3) nedošlo novelou zákona ke zvýšení ochrany spotřebitele v cestovním ruchu. Respondenti dostali možnost vyjádřit svůj názor v rámci komentáře jednotlivých otázek. Mezi odpověďmi opakovaně zaznělo, že se ochrana zvýšila, ale nebyl zvolen vhodný způsob, jakým byla docílena.



Obrázek 3: Zvýšení ochrany spotřebitele v cestovním ruchu novelou zákon š. 159/1999 Sb.

Zdroj: Vlastní zpracování

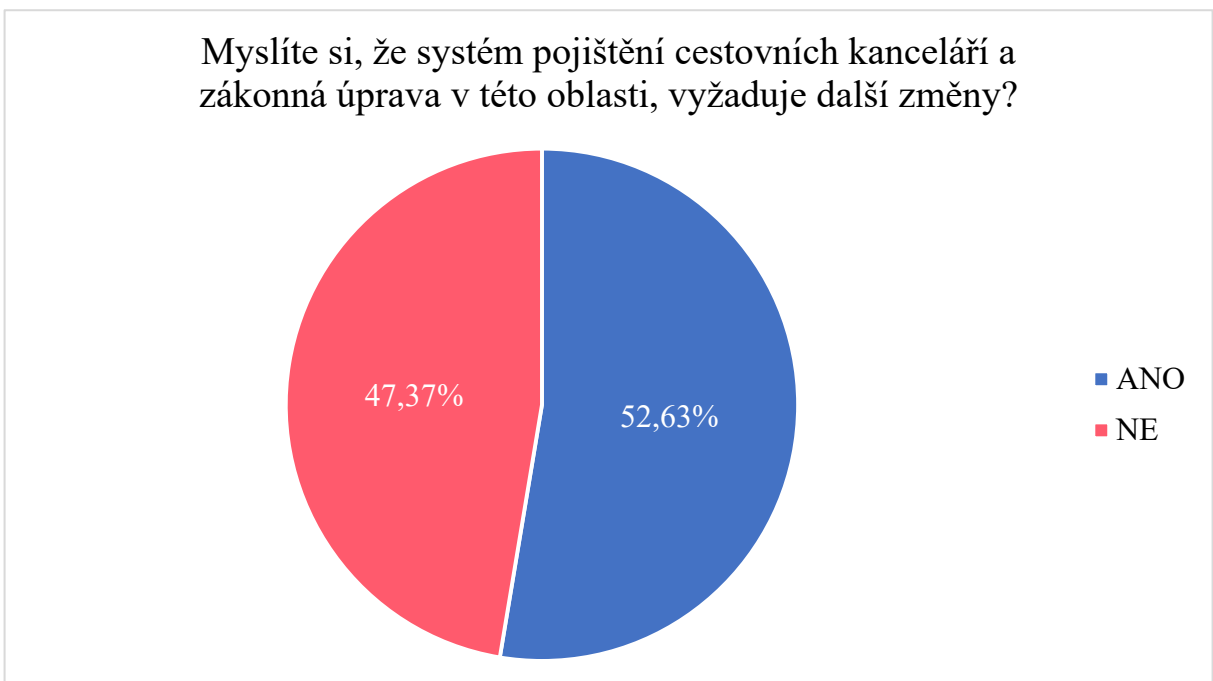
V dotazníku uvedlo více než 75 % respondentů, že není spokojeno se zavedením garančního fondu (Obrázek 4), což potvrdilo negativní postoj cestovních kanceláří vůči garančnímu fondu. Podle otevřených odpovědí považují některé cestovní kanceláře garanční fond za zbytečnou finanční zátěž a ochranu spotřebitelů za dostatečnou i bez něj.



Obrázek 4: Spokojenost se zavedením garančního fondu

Zdroj: Vlastní zpracování

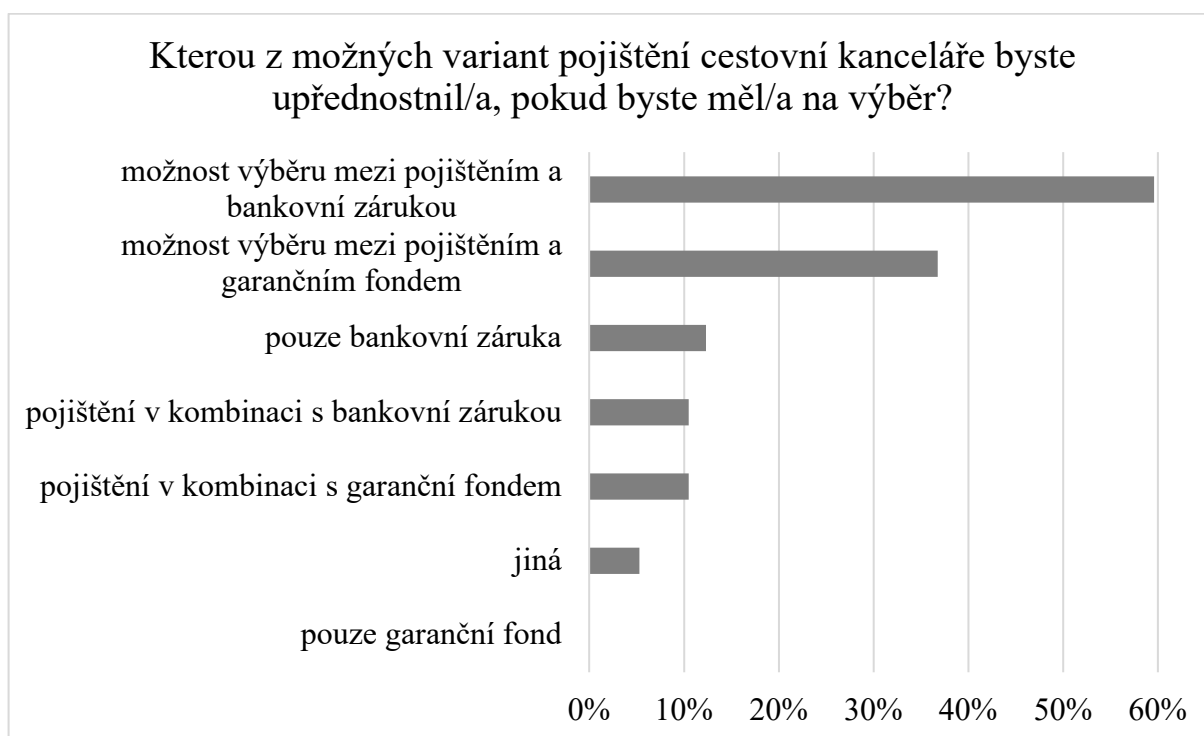
I přes nedávnou novelu se 52,63 % respondentů z řad cestovních kanceláří domnívá, že jsou potřeba další změny v zákonné úpravě (Obrázek 5). Mezi navrženými změnami ze strany respondentů se několikrát objevil návrat k původnímu znění zákona č. 159/1999 Sb. před poslední novelou z roku 2018. Tedy zrušení garančního fondu a návrat k výběru mezi povinným pojištěním záruky pro případ úpadku a bankovní zárukou.



Obrázek 5: Potřeba změny zákonné úpravy

Zdroj: Vlastní zpracování

V další otázce mohli respondenti zvolit několik možností. Cílem bylo nalézt variantu jištění, kterou by cestovní kanceláře volily dobrovolně nejčastěji. Jako nejvíce upřednostňovanou variantu jištění své cestovní kanceláře by respondenti zvolili možnost výběru mezi pojištěním a bankovní zárukou, tedy variantu, která byla možná do poslední novely zákona č. 159/1999 Sb. Možnost výběru mezi pojištěním a bankovní zárukou zvolilo 59,6 % respondentů. Výhradně na garanční fond se nechtěl spoléhat nikdo z respondentů (Obrázek 6).

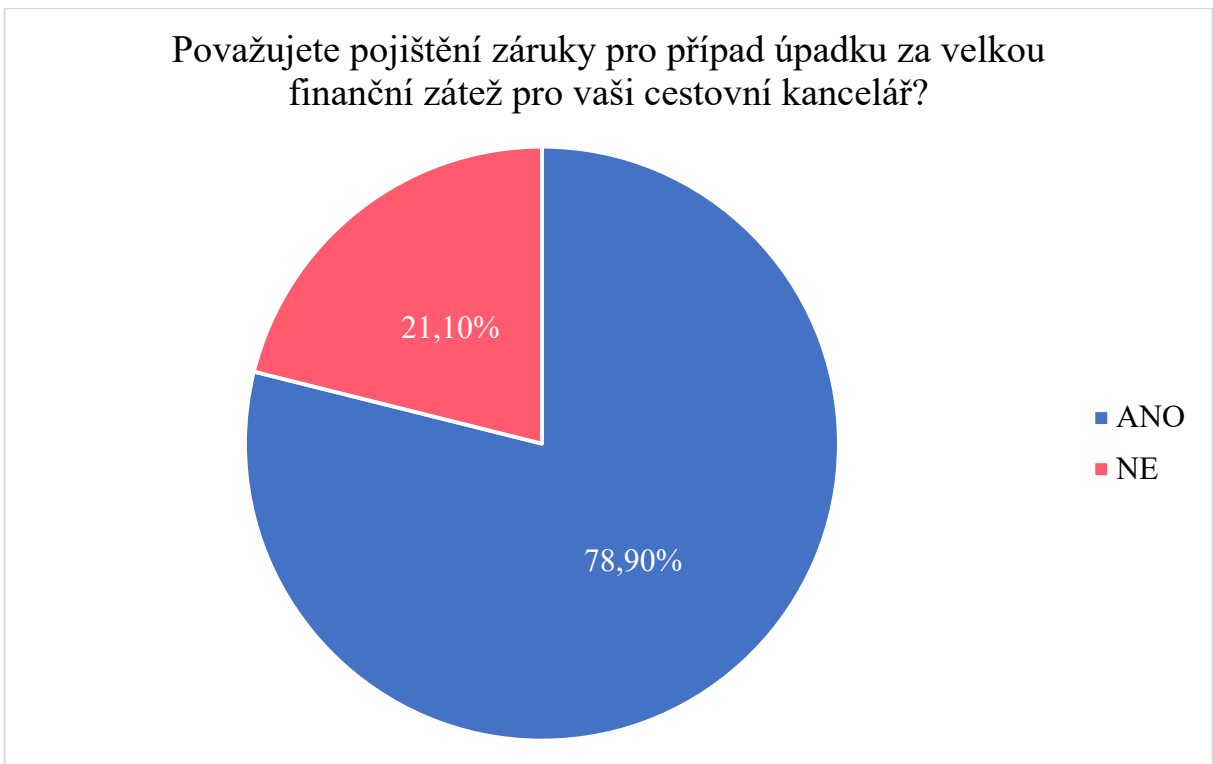


Obrázek 6: Upřednostněné varianty jištění cestovních kanceláří

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondenti byli v rámci dotazníkového šetření obeznámeni s informací, že v jiných státech EU se také odvíjí výše pojistného limitu od plánovaných ročních tržeb. Nicméně v České republice se pracuje s 30 % těchto tržeb, zatímco v jiných státech je toto procento dvakrát až třikrát nižší. Pro 45,6 % dotazovaných byla tato informace zcela nová.

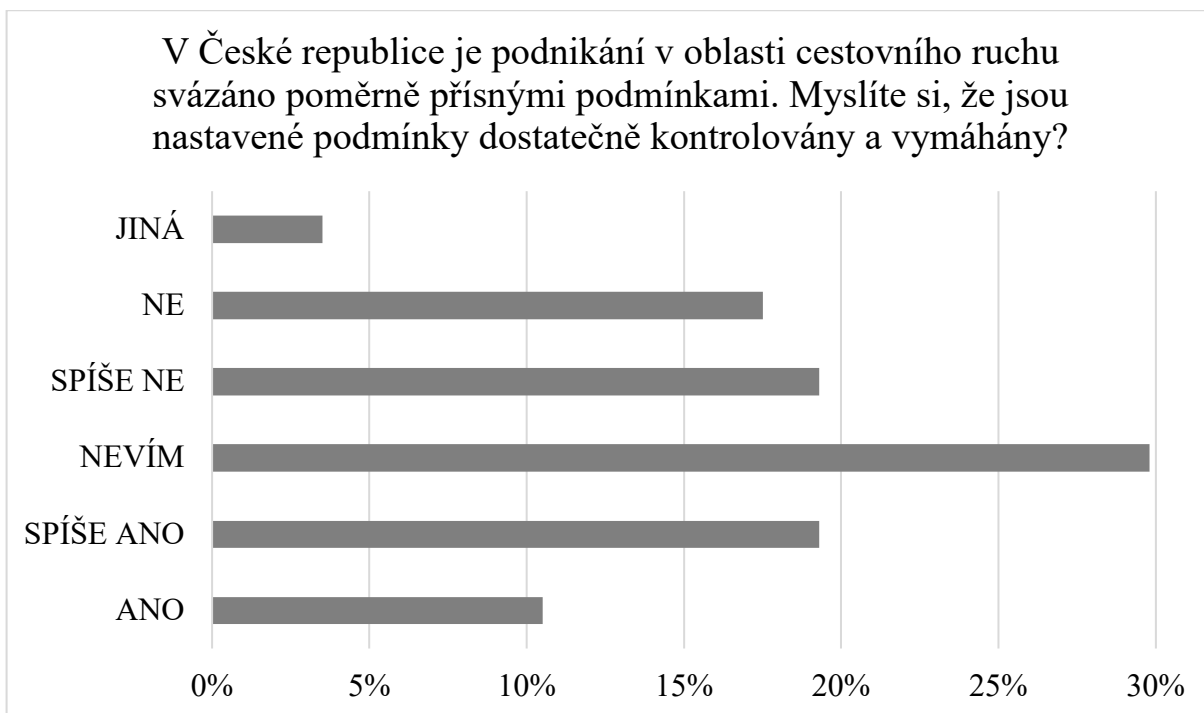
Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že 78,9 % respondentů považuje náklady na pojištění záruky pro případ úpadku za velkou finanční zátěž (Obrázek 7). Dvě cestovní kanceláře využily možnost vyjádřit se k této otázce konkrétněji. Pojištění záruky pro případ úpadku považují za nutnost a nezpochybňují jeho potřebu. Zpochybňují však jeho vysokou cenu.



Obrázek 7: Zhodnocení pojištění záruky pro případ úpadku jako finanční zátěže pro CK

Zdroj: Vlastní zpracování

V úvodu této práce bylo zmíněno, že ke krachům cestovních kanceláří dochází z různých důvodů. V rámci analýzy krachu RS Tour bylo zjištěno možné pochybení živnostenského úřadu. Dílčím cílem dotazníků bylo zjistit stanovisko cestovních kanceláří k dodržování zákonem daných podmínek v oblasti jejich podnikání. Situaci nedokázalo posoudit 29,8 % respondentů (Obrázek 8). Dohromady 36,8 % dotazovaných se ale domnívá, že dodržování podmínek není dostatečně vymáháno. Tento fakt mohl hrát roli právě v případě RS Tour a jemu podobným.



Obrázek 8: Kontrola a vymáhání zákonem daných podmínek pro CK

Zdroj: Vlastní zpracování

Samotní zástupci cestovních kanceláří byli také dotázáni, jaké důvody považují za nejčastější u úpadků jiných cestovních kanceláří. Nejčastěji dotazovaní volili možnost „Nevhodné hospodaření“, a to ve 47,4 % případů. Následující možnosti byly zvoleny stejným počtem respondentů, a to 22,8 %: nízké ceny zájezdů a účelové krachy. Jako nejméně častý problém vidí zástupci cestovních kanceláří konkurenční boj.

V rámci otevřené otázky, kam mohly zástupci cestovních kanceláří umístit jakékoliv své návrhy a připomínky, několikrát zazněl velmi negativní postoj a nedůvěra vůči MMR. Někteří respondenti se domnívají, že MMR nedisponuje dostatečnou znalostí oblasti cestovního ruchu a neustále se pouze odkazuje na směrnice zavedené EU. Ve dvou případech respondenti uvedli, že díky změnám v zákonné úpravě přechází do role cestovní agentury, protože podmínky pro cestovní kanceláře jsou velmi přísné a pro malé subjekty téměř nedosažitelné. Jeden z respondentů také upozornil na problém s pořádáním zájezdů bez pojištění různými institucemi jako jsou školy, zájmové a sportovní svazy, kde k regulaci nedochází. Zároveň se několikrát objevil návrh na rozdílnou regulaci domácích a zahraničních zájezdů, které jsou nyní v zákonné úpravě vedeny bez rozdílu.

Díky dotazníkovému šetření se podařilo potvrdit negativní postoj cestovních kanceláří vůči garančnímu fondu, který považují, stejně jako poslední novelizaci zákona č. 159/1999 Sb. v ohledu jištění CK, za nepotřebný. Cestovní kanceláře se domnívají, že ochrana spotřebitele v cestovním ruchu byla i před novelizací dostatečná. Zároveň bylo zjištěno, že podmínky

nejsou dostatečně vymáhány i přestože dochází k četným podnětům k prošetření podezřelých subjektů.

7.6 Scoringový model Bisnode

V rámci výzkumu se podařilo získat také data od společnosti Bisnode, která zhodnotila riziko úpadku u 833 cestovních kanceláří. Společnost Bisnode působí na českém trhu již více než 20 let. Zabývá se prací s ekonomickými daty pro podporu rozhodovacích procesů na základě poznatků z nich. Data mění na takové poznatky a informace, které jsou podkladem pro ekonomická a manažerská rozhodnutí ve firmách různých velikostí. Díky rozhodování na základě dat minimalizují svá rizika a maximalizují tržby. Celkově Bisnode působí v 19 evropských zemích a pracuje s informacemi týkající se 230 milionů firem. [7]

7.7 Výsledek scoringového modelu

Dle scoringového modelu Bisnode lze označit více než 6,3 %, tedy 52 z 833 pojištěných CK, za reálně ohrožené úpadkem a tím pádem rizikové. Tento model je výsledkem zhodnocení ekonomických, obchodních a tržních údajů k jejich synchronizaci dochází ze stovek zdrojů. Poskytovatelem významného množství dat je společnost Dun and Bradstreet. Zmíněné score bylo cestovní kanceláři přiřazeno na základě pravděpodobnosti vyhlášení úpadku a následného krachu společnosti v příštích 12 měsících. Bisnode ve scoringovém modelu (viz Obrázek 9) pracoval s veřejně dostupným seznamem pojištěných cestovních kanceláří s platností k 5. květnu 2018. Z analýzy vyplynulo, že tyto cestovní kanceláře jsou ohroženy úpadkem a jsou proto v modelu označeny “rizikovým” stupněm (CCC-C), kde je vysoká pravděpodobnost krachu. Bohužel i dalších více než 40 společností model hodnotí jako se zvýšeným rizikem. Naopak scoringovým modelem prošlo celkem 61 % cestovních kanceláří jako stálé, tedy s nízkou pravděpodobností vyhlášení úpadku. [8]

Slovní popis	Scoringový stupeň	Pravděpodobnost úpadku	Počet firem	Podíl na celku
Stabilní společnosti, vysoká pravděpodobnost spolehlivého plnění závazků z obchodního styku, vysoká pravděpodobnost návratnosti investic, nízké úvěrové riziko, minimální riziko úpadku.	Minimální riziko	AAA	180	21,61 %
	Velmi nízké riziko	AA	184	22,09 %
	Nízké riziko	A	144	17,29 %
Kvalitní společnosti, možnost mírného prodloužení při plnění závazků z obchodního styku, nutnost individuálního posouzení návratnosti investic, přijatelné úvěrové riziko, nízké riziko úpadku.	Střední riziko	BBB	112	13,45 %
	Akceptovatelné riziko	BB	89	10,68 %
	Zvýšené riziko	B	44	5,28 %
Rizikové společnosti, pravděpodobnost prodloužení plateb při plnění závazků z obchodního styku, možnost budoucího zhoršení finanční situace, vyšší úvěrové riziko, společnosti ohrožené úpadkem.	Vysoké riziko	CCC	32	3,84 %
	Velmi vysoké riziko	CC	13	1,56 %
	Extrémně vysoké rizikový	C	7	0,84 %
	Nehodnoceno		28	3,36 %

Obrázek 9: Scoringový model českých cestovních kanceláří Bisnode

Zdroj:[8]

Výsledky scoringového modelu společnosti Bisnode vyvolaly různé reakce. Asociace cestovních kanceláří České republiky se však vůči výsledkům analýzy výrazně ohradila a považuje ji za bulvární. Dle ACK ČR aktuálně probíhá období, které je stále a pro cestovní kanceláře spíše pozitivní a neočekává, že by mělo docházet k významnému počtu krachů.

V případě, že by došlo k přijetí závěrů analýzy, dal by se naopak očekávat krach více než 80 cestovních kanceláří. Toto číslo je vyšší než suma zkrachovalých cestovních kanceláří za minulých 22 let. Výsledky by také znamenaly neignorovatelnou krizi celého odvětví, uvedl Jan Papež, místopředseda asociace, jehož tvrzení bylo podpořeno i ze strany pojišťoven cestovních kanceláří. Na základě platné legislativy není údajně možné riziko, které zmiňuje společnost Bisnode, nezaznamenat vzhledem k tomu, že cestovní kanceláře podávají hlášení, která poskytují reálný obraz hospodaření. Obecnou regulaci provádí jak pojišťovny, u kterých jsou cestovní kanceláře pojištěny, tak Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. [4]

Výsledky scoringového modelu jsou alarmující a přináší nový pohled na problematiku pojištění cestovních kanceláří, avšak nekorrespondují se statistickými údaji týkající se úpadků cestovních kanceláří za poslední roky.

8 KOMPARACE VARIANT JIŠTĚNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A OCHRANY SPOTŘEBITELŮ V CESTOVNÍM RUCHU S VYBRANÝMI STÁTY EVROPSKÉ UNIE

Podpisem Evropské dohody zakládající přidružení mezi Českou republikou a Evropskými společenstvími a jejich členskými státy v roce 1993 došlo k úpravě právních vztahů mezi Českou republikou a Evropskou unií. Nepředstavovala pro Českou republiku nárok na vstup do Evropské unie, ale zároveň znamenala potvrzení spolupráce a nastavení totožných právních systémů.

V Článku 92 zmíněné dohody je popsána ochrana spotřebitele. Podpisem bylo stvrzeno, že Česká republika svůj systém plně přizpůsobí systému ve Společenství. Napomocť měla výměna informací, odborníci na danou problematiku, přístup k obsáhlým databázím, školení i technická pomoc. [23]

Podpisem došlo k nastavení systému, který se měl řídit podle Směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, protože praxe se napříč členskými státy lišila. Účelem je odstranění překážek a volný pohyb služeb v oblasti cestovních ruchů. [24]

Směrnice 90/314/EHS byla v roce 2015 nahrazena Směrnicí Evropského parlamentu a Rady Evropské unie 2015/2302. [36]

8.1 Porovnání způsobu ochrany spotřebitelů v cestovním ruchu v EU

Výše zmíněná směrnice je plně harmonizovaná, není tedy možné se v rámci členských států odchýlit od jejího ustanovení. Účelem směrnice je zajistit dostatečnou ochranu spotřebitele v cestovním ruchu, protože má jako subjekt vůči cestovní kanceláři menší vyjednávací sílu. Cílem je, aby státy zabezpečily plnou (stoprocentní) náhradu finančních nároků, které by klientovi cestovní kanceláře mohly v případě úpadku či platební neschopnosti vůči ní vzniknout. Transpozice Směrnice 90/314/EHS proběhla v členských státech různými způsoby. Mezi využití varianty jištění v ostatních státech patří garanční fond, povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, bankovní záruka, kauce, individuální pojištění i dobrovolné fondy. Varianty jištění ve vybraných členských státech EU a jejich porovnání je popsáno dále v této kapitole. [36]

8.1.1 Garanční fond

Fungování garančního fondu bylo blíže popsáno v předchozí části této práce. Jeho zdrojem jsou příspěvky cestovních kanceláří. Dochází tak ke kumulaci financí, které jsou použity

v případě, že pojištění záruky pro případ úpadku nepokryje škody při vyhlášení úpadku cestovní kanceláře v plné výši. [32]

8.1.2 Povinné pojištění záruky pro případ úpadku

V případě povinného pojištění záruky pro případ úpadku dochází v jiných zemích k více variantám. První z nich je pojištění záruky pro případ úpadku spojené s bankovním vkladem. Tento vklad vytvoří u banky cestovní kancelář a je případně použit na repatriaci klientů.

Jinou možností je kauce složená cestovní kanceláří u pojišťovny, která je v případě nutnosti použita stejně jako v předchozím případě bankovní vklad.

Poslední využívanou možností je pak povinné pojištění záruky pro případ úpadku v kombinaci s bankovní zárukou, kdy banka prohlašuje, že uhradí závazky věřitele, pokud tak neučiní dlužník. V tomto případě cestovní kancelář.

8.2 Dánsko

Transpozice Směrnice 90/315/EHS proběhla v Dánsku již v roce 1997 pomocí novelizace zákona o cestovním garančním fondu. V Dánsku existoval garanční fond již před vydáním zmíněné směrnice, a to pod řízením Rady Fondu (zástupci CK, kteří byli ustanoveni Ministerstvem hospodářství a obchodu). Fond je tvořen povinně registrovanými cestovními kancelářemi. Zároveň je garanční fond kombinován s vkladem (zárukou), která je určena pro cestovní kanceláře individuálně.

Klienti CK mají plnou záruku náhrady uhrazené ceny zájezdu. V první řadě se čerpá záruka. V případě, kdy nestačí, finanční náhrada je vydána z garančního fondu.

Mezi silné stránky systému využívaného v Dánsku lze zařadit stabilitu a vysokou ochranu spotřebitelů. Zároveň není kladen velký finanční tlak na jednotlivé CK díky individuálnímu přístupu k záručnímu vkladu. Slabou stránkou dánského systému je jistě netransparentnost při nastavení individuálních záručních vkladů a také možnost zneužití nespolehlivými cestovními kancelářemi. [36]

8.3 Polsko

Transpozice Směrnice 90/315/EHS vyústila v Polsku do třech možných variant jištění cestovních kanceláří. Prvním z nich je pojištění pro případ úpadku nebo bankovní záruka, druhým pojištění ve prospěch klientů a třetím vklad záloh od klientů na účet, který je vázaný. Limit je navázán na specifika daného zájezdu, zálohy a jejich termíny. Tento limit je nastaven

od 3 % do 20 % plánovaných ročních tržeb. Současně je limit omezen peněžní částkou, a to 4 500 až 250 000 EUR. V případě nových CK platí ty nejvyšší možné meze limitů.

V roce 2012 se ukázal systém jako nevyhovující, proto došlo k zavedení garančního fondu cestovních kanceláří, který potřebnou ochranu spotřebitelů zajistil. Jako právní subjekt funguje samostatně na základě příspěvků ve výši zhruba 4 milionů EUR za rok, s tím, že příspěvky se hradí v rámci každého zájezdu.

Mezi silné stránky systému využívaného v Polsku lze zařadit možnost samostatného výběru nejvhodnější možnosti jištění pro cestovní kancelář. Mezi slabé lze zařadit vznikající bariéru pro vstup do odvětví, která vzniká přísnějšími podmínkami pro nové cestovní kanceláře. [36]

8.4 Německo

V Německu všechny cestovní kanceláře povinné předkládají doklad o uhrazení pojistného nebo záruky každému ze svých zákazníků. Zároveň bylo v roce 1998 vytvořeno sdružení za účelem soupojištění (Deutscher Reispreis-Sicherungsverein), u něhož byla stanovena výše limitu vedle ostatních zemí zcela netradičně, a to na základě určení výše škod při největším úpadku cestovní kanceláře v dané sezóně. Limit je nastaven na 110 milionů EUR. V kombinaci s pojištěním poskytovaným pojišťovnou do vlastní výše limitů je zaručena ochrana spotřebitele. V případě velmi mimořádné pojistné události v rámci úpadku CK, kdy dojde k překročení limitu, klient cestovní kanceláře dostane pouze částečnou náhradu svých nákladů.

Všechny zájezdy jsou zálohované. Záloha je splatná nejpozději 1 měsíc před odjezdem, a to ve výši 20 % celkové ceny.

Mezi silné stránky systému využívaného v Německu patří poměrně velká transparentnost, výhodné ceny pojištění v rámci asociace, neexistují další náklady na fungování dalšího subjektu jako je garanční fond a také snížení finančního tlaku na jednotlivé CK díky individuálnímu přístupu při stanovení záruky. Mezi slabé stránky patří drahý dohled a také neexistující řešení situace, kdy je nastavený strop systému dosažen a vyčerpán. [36]

8.5 Francie

Ve Francii jsou povinny cestovní kanceláře, ale i agentury složit garanci u finanční instituce, která tento vklad použije v případě nutnosti na repatriaci a náhradu nákladů klientům. Složení této garance je povinné, prokazuje se certifikátem, který je potřeba obnovit každý rok, ale výběr dané instituce není zákonem upraven. Aktuálně není určena minimální

výše záruky, tu stanoví vybraná instituce na základě údajů o hospodaření dané CK. Když dojde k vyhlášení úpadku, cestovní kancelář nebo agentura, které se to týká, vydá oznámení na webových stránkách a s tím oznámí, která instituce je jejím ručitelem a na koho se mají klienti obrátit v rámci náhrady svých nároků.

Mezi silné stránky systému využívaného ve Francii patří jistě vysoká ochrana klientů, neexistují další náklady na fungování dalšího subjektu jako je garanční fond, cestovní kanceláře a agentury mají možnost volby ručitele, dochází k ochraně klienta i v případě problémů prodejce (CA) a také snížení finančního tlaku na jednotlivé CK díky individuálnímu přístupu při stanovení záruky. Mezi slabé stránky patří finanční náročnost kontroly rozmanitých subjektů, které poskytují ručení pro CK a CA. Zároveň není zaručena plná náhrada finančních nároků klienta, protože není navrženo řešení v případě, kdy dojde k vyčerpání limitu systému. [36]

8.6 Rakousko

V Rakousku funguje systém založený na dobrovolném Fondu pojištění, který zřídila hospodářská komora už v roce 1986, variantě povinného pojištění pro případ úpadku s limitem minimálního pojistného plnění ve výši 5-12 % ročních tržeb, a bankovních zárukách. Cestovní kancelář je povinna být členem zmíněné hospodářské komory. Pokud dojde k platební neschopnosti nebo vyhlášení úpadku CK, škody jsou hrazeny pojišťovnou do výše stanoveného limitu. Škody překračující výši limitu jsou hrazeny z Fondu pojištění. V případě, že cestovní kancelář je členem Fondu pojištění, klienti vždy dostanou náhradu v plné výši, a to i nad smluvený limit pojistného plnění. V opačném případě, kdy cestovní kancelář není členem Fondu pojištění, podléhá náhrada nad smluvený limit pojistného plnění kontrole asociací spotřebitelů Verein für Konsumenteninformation. V rámci kontroly je brán ohled na plnění povinností vyplývajících ze Směrnice 90/314/EHS.

Mezi silné stránky systému využívaného v Rakousku patří stanovení minimální výše limitu, díky které je zaručena alespoň z části ochrana spotřebitele, dále také transparentnost a jednoznačnost při stanovení výše záruky a volba cestovních kanceláří, zda se budou podílet na nastaveném systému. Mezi slabé stránky patří zpochybňovaná transpozice Směrnice 90/314/EHS, protože není vždy zaručena plná ochrana a náhrada škod vůči klientovi. [36]

8.7 Komparace systémů jištění CK ve vybraných členských zemích EU

Tabulka č. 4 znázorňuje varianty jištění cestovních kanceláří ve vybraných státech Evropské unie.

Tabulka 4: Přehled variant jištění CK ve vybraných členských státech EU

Stát	Variety pojištění cestovních kanceláří
Nizozemsko	Dobrovolné fondy
Belgie	Garanční fond
Dánsko	Garanční fond + záruční vklad
Francie	Povinný záruční vklad u vybrané instituce
Itálie	Garanční fond
Irsko	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka, jiné
Estonsko	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka
Řecko	Bankovní garance, společný fond, individuální pojištění odpovědnosti
Portugalsko	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka, individuální pojištění
Německo	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka
Rakousko	Dobrovolný fond, Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka
Slovensko	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka
Velká Británie	Správce vkladu, kauce, individuální pojištění
Polsko	Pojištění záruky pro případ úpadku, bankovní záruka, vklad klientských záloh na vázaný účet

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z Ministerstva pro místní rozvoj

Systémy se ve vybraných členských státech EU významně liší, různou roli hrají finanční subjekty i vláda. Role vlády se mění v závislosti na její aktivitě při zavádění a kontrole systému. Ve Francii a Německu nastavuje vláda pravidla, v České republice, Rakousku a Polsku představuje dozor a např. v Dánsku se přímo podílí při stanovení minimální výše limitů pro každou cestovní kancelář.

V některých z výše popsaných systémů fungujících ve vybraných zemích není možné zaručit plnou ochranu klientů, ačkoliv to Směrnice 90/314/EHS vyžaduje (Rakousko, Francie, Polsko). Plnou ochranou se rozumí repatriace klientů ze zahraničí a plná náhrada finanční

škody v případě úpadku cestovní kanceláře. Ačkoliv se v některých zemích skládá systém z několika variant, nejčastěji stejně cestovní kanceláře volí komerční pojištění pro případ úpadku.

Dle údajů Ministerstva pro místní rozvoj lze považovat podmínky pro podnikání v cestovním ruchu v České republice za dostatečné a poměrně přísné ve srovnání s vybranými členskými státy EU. Výše limitu pojistného plnění je v České republice nejvyšší. Odvíjí se od tržeb, které cestovní kancelář plánuje na následující rok. Tato výše, tj. 30 %, je dvakrát až třikrát vyšší než v jiných státech EU.

Druhý nejvyšší limit pojistného plnění je zaveden na Slovensku, tj. 25 % tržeb, ale v případě Slovenska jde o zájezdy, které byly prodány, ne o plánované roční tržby. Průměrně se však nastavený limit pojistného plnění pohybuje kolem 10 % tržeb.

Dalším z aspektů, který tvoří přísné podmínky pro podnikání v cestovním ruchu v České republice, je také povinnost spoluúčasti cestovní kanceláře v případě úpadku. Spoluúčast obvykle slouží k úhradě nákladů spojených s návratem klientů cestovní kanceláře, kteří díky vyhlášení úpadku zůstali v zahraničí. Její minimální výše jsou 2 % obratu, ale obvykle je v reálných smlouvách s pojišťovnami smlouveno vyšší procento.

Následujícím aspektem, který zpříšňuje podmínky v České republice, je také zavedení článku 7 Směrnice 90/314/EHS. I přestože v ostatních státech Evropské unie došlo k zavedení článku 7 alespoň ve dvou variantách, České republice mělo od roku 2000 až do roku 2014 pouze jednu jedinou, a to povinné pojištění záruky pro případ úpadku, které bylo povinné a bez bankovní garance. V roce 2015 došlo novelou zákona č. 341/2015 Sb. s účinností od 25. listopadu 2015 k rozšíření možnosti jištění cestovních kanceláří o bankovní záruku. Ve stejné době došlo ke zrušení Směrnice 90/314/EHS a její nahrazení Směrnicí Evropského parlamentu a Rady Evropské unie 2302/2015, která také vyžaduje plnou náhradu vůči klientům v případě platební neschopnosti cestovní kanceláře. V současné době, díky poslední novelizaci zákona č. 159/1999 Sb. z roku 2018, přibyla v České republice také povinná varianta garančního fondu, což mělo za cíl zajistit požadovanou ochranu spotřebitelů i v případě, že pojištění záruky pro případ úpadku škody nepokryje.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této práce bylo zmapovat rizika v rámci cestovního ruchu a možnosti, jak jim předcházet. Mezi dílčí cíle bylo zařazeno zhodnocení aktuální ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu a analýza stávající zákonné úpravy v této oblasti v České republice, která byla porovnána se zákonnou úpravou a možnostmi jištění CK ve vybraných členských státech EU.

V rámci teoretické části byl vytvořen obecný přehled o základních pojmech v pojišťovnictví a cestovním ruchu. Byly definovány pojmy, které byly v práci použity a popsán historický vývoj pojištění obecně, cestovního pojištění i pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláří. Zvláštní pozornost byla věnována vývoji zákonné úpravy podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně detailního popisu nejnovějších změn, které proběhly díky poslední novele zákona č. 159/1999 Sb. v červenci roku 2018. Zároveň byla v této části popsána typická rizika pro oblast cestovního ruchu. A to jak z pohledu cestovní kanceláře, tak z pohledu účastníka cestovního ruchu. Na základě tohoto rozboru se následující část práce zaměřila na riziko úpadku cestovní kanceláře a analýzu ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu. Důvodem byla jeho specifická povaha a významný vliv na všechny účastníky cestovního ruchu.

Sedmá kapitola je proto zaměřena na detailní rozbor vybraných případů vyhlášení úpadků cestovních kanceláří v České republice od roku 2009 do roku 2018 za účelem odhalení možných ukazatelů úpadku a specifických rizik spojených s ukončením činnosti těchto subjektů. U každého z konkrétních případů bylo individuálně zkoumáno dodržování legislativních podmínek a míra ochrany spotřebitelů. Zároveň byl zmapován vývoj počtu vyhlášení úpadků cestovních kanceláří za posledních 19 let.

Následně bylo zjišťováno stanovisko cestovních kanceláří k aktuální ochraně spotřebitele v cestovním ruchu, poslední novele zákona, zavedení garančního fondu a možnostem a povinnostem jejich jištění v České republice. Ke zjištění tohoto stanoviska bylo využito dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo 57 z 155 oslovených cestovních kanceláří. Oslovené cestovní kanceláře působí na území celé České republiky, liší se svou velikostí (počtem zaměstnanců) i různou dobou působení na trhu. Vzhledem k zohlednění těchto aspektů při výběru cestovních kanceláří bylo možné získat cenné informace, návrhy a připomínky napříč trhem. V rámci dotazníkového šetření byl potvrzen negativní postoj cestovních kanceláří vůči zavedení garančního fondu, který považují, stejně jako poslední novelu zákona č. 159/1999 Sb. v ohledu jištění cestovních kanceláří, za zbytečný a nevhodně

řešený, protože dochází ke krytí nesolidních a nespolehlivých cestovních kanceláří. Cestovní kanceláře se domnívají, že ochrana spotřebitele v cestovním ruchu byla i před poslední novelou zákona dostatečná. Zároveň bylo zjištěno, že nastavené legislativní podmínky nejsou podle samotných cestovních kanceláří dostatečně vymáhány, i přestože dochází k četným podnětům k prošetření podezřelých subjektů, čímž vzniká u subjektů podnikajícím v cestovním ruchu nedůvěra vůči státním institucím.

Vzhledem získaným zjištěním z dotazníkového šetření a rozboru vybraných úpadků cestovních kanceláří byla provedena komparace legislativy a modelů jištění cestovních kanceláří s vybranými členskými státy Evropské unie. Bylo zjištěno, že tyto modely a s nimi spojená zákonná úprava se ve vybraných členských státech EU významně liší. Vláda hraje napříč zeměmi různou roli, stejně tak i další finanční subjekty. Role vlády se mění v závislosti na její aktivitě při zavádění a kontrole systému. Ve Francii a Německu nastavuje vláda pravidla, v České republice, Rakousku a Polsku představuje dozor a např. v Dánsku se přímo podílí při stanovení minimální výše pojistných limitů pro každou cestovní kancelář. Výsledkem komparace bylo zjištění, že některé z popsaných systémů fungujících ve vybraných zemích nemohou zaručit plnou ochranu klientů, ačkoliv to Směrnice 90/314/EHS vyžaduje (Rakousko, Francie, Polsko). Plnou ochranou se rozumí repatriace klientů ze zahraničí a stoprocentní náhrada finanční škody v případě úpadku cestovní kanceláře. Ta je v České republice zajištěna povinným pojištěním záruky pro případ úpadku nebo bankovní zárukou v kombinaci se zavedením garančního fondu. Garanční fond by měl pokrýt škody i v případě, že pojištění nebo bankovní záruky nebudou dostatečné. Ochrana spotřebitele je tedy ve srovnání s vybranými členskými státy Evropské unie v České republice dostatečně zajištěna a podmínky se dají považovat za dostatečně přísné.

Na základě zjištěných informací lze předpokládat, že byl splněn cíl této práce. Díky zmapování rizik v oblasti cestovního ruchu se podařilo odhalit specifika této oblasti a následně se zaměřit na analýzu a prevenci realizace rizika úpadku cestovní kanceláře. Na základě této analýzy, a to zejména díky komparaci modelů jištění a legislativy s vybranými členskými státy, lze zamítnout první ze stanovených hypotéz. „Současné nastavení legislativy je v porovnání s jinými vyspělými členskými státy Evropské unie nedostatečně přísné“ a zároveň potvrdit hypotézu „Poslední novela zákona č. 159/1999 Sb. zvýšila ochranu spotřebitelů cestovních kanceláří a agentur i přestože cestovní kanceláře vnímají novelu negativně.

Ze získaných statistických dat vyplývá, že v České republice dojde k vyhlášení úpadku cestovní kanceláře průměrně u čtyř subjektů za rok. I přes neustálou snahu zvyšovat ochranu

spotřebitele v oblasti cestovním ruchu, není možné v počtu úpadků cestovních kanceláří pozorovat klesající trend. Toto číslo je však podle autora možné přisuzovat přirozenému vývoji trhu a zdravému konkurenčnímu prostředí, ačkoliv mohly některé z nich být úmyslné.

Autor se domnívá, že ochrana spotřebitele v cestovním ruchu je díky poslední novele zákona č. 159/1999 Sb. v České republice dostatečná a podmínky jsou dostatečně přísné a v souladu s požadavky Evropské unie. Díky práci však bylo zjištěno, že samy cestovní kanceláře se domnívají, že nastavené podmínky nejsou dostatečně vymáhány. Tomuto riziku by se dalo předejít v případě častější kontroly hospodaření cestovních kanceláří ze strany vládních institucí a zejména pak řešení situací, kdy existují četné podněty k prošetření podezřelých subjektů jako přerušování živnostenského oprávnění, pochybnosti ohledně pojištění záruky pro případ úpadku, prodej zájezdů bez koncese či situace, kdy byla cestovní kancelář založena stejnou osobou, která již cestovní kancelář provozovala a dovedla k úpadku. Stejně tak důležité je vymáhání pravdivého obrazu hospodaření cestovních kanceláří, protože na jeho základě je stanoven limit pojistného plnění. Ze zjištěných informací, kdy cestovní kanceláře potvrdily, že výdaje na pojištění jsou pro ně velkou finanční zátěží, se dá předpokládat, že by mohlo docházet k jejich zatajování či umělému snižování za účelem snížení pojistného. V takovém případě dochází k trestnému činu a cestovní kancelář je podpojištěna.

I přestože je ochrana spotřebitele v cestovním ruchu zajištěna několika mechanismy, ze zjištěných informací plyne, že klienti cestovních kanceláří by si v první řadě měli zkontrolovat, zda jimi zvolená cestovní kancelář má povinné pojištění záruky pro případ úpadku. V takovém případě je podle aktuální zákonné úpravy klient cestovní kanceláře zcela chráněný a má jistotu, že prostředky, které do pořízení zájezdu či jiných služeb cestovní kanceláře investoval, jsou v bezpečí a v případě vyhlášení úpadku cestovní kanceláře budou klientovy vyplaceny ve stoprocentní výši.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR: *Seznam pojištěných CK* [online]. [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.accka.cz/stranka/zakony-a-dokumenty/seznam-pojistenych-ck/12093>
- [2] ACK ČR: *Fischer slib nesplnil, komplikuje odškodnění* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.ackcr.cz/komentovali-jsme/fischer-slib-nesplnil-komplikuje-odskodneni/>
- [3] ACK ČR: *Představení asociace* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ackcr.cz/predstaveni-asociace/>
- [4] ACK ČR: *Tiskové zprávy: ACK ČR odmítá poplašné zprávy týkající se cestovních kanceláří* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ackcr.cz/tiskove-zpravy/ack-cr-odmita-poplasne-zpravy-tykajici-se-cestovnich-kancelari/>
- [5] AXA: *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.axa.cz/produkty/cestovni-pojisteni/obsah/popis/>
- [6] BECKOVÁ, Helena. *Management of travel agencies: study material*. Ed. 1st. Pardubice: University of Pardubice, Jan Perner Transport Faculty, 2014. ISBN 978-80-7395-802-2.
- [7] BISNODE: *O Bisnode* [online]. [cit. 2019-01-12]. Dostupné z: <https://www.bisnode.cz/o-bisnode/>
- [8] BISNODE: *Pojišťovny pojistí i rizikové cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-01-12]. Dostupné z: <https://www.bisnode.cz/o-bisnode/o-nas/novinky/pojistovny-pojisti-i-rizikove-cestovni-kancelare/>
- [9] BUCHAROVÁ, J. *Změny podnikání v cestovním ruchu – Povinné smluvní pojištění*. 1. vyd. Praha : MAG Consulting, 2000. 39 s. ISBN 80-86724-19-0
- [10] CESTUJ LEVNĚ. *Cestovní pojištění na pranyři, aneb vyplatí se sjednat?* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.cestujlevne.com/blog/cestovni-pojisteni>
- [11] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD: *Satelitní účet cestovního ruchu* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu
- [12] ČT24: *Azur Reizen vyhlásila úpadek. Jde o největší krach cestovky od roku 2009* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z:

<https://ct24.ceskatelevize.cz/ekonomika/2237995-cestovka-azur-reizen-vyhlasila-upadek-pohledavky-vyresi-ceska-podnikatelska>

- [13] DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistná teorie*. Praha: Professional Publishing, 2005. ISBN 8086419843.
- [14] DENÍK: *Klienti zkrachovalé CK Globaltour dostanou jen 5 procent ceny zájezdu* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/ekonomika/klienti-zkrachovale-ck-globaltour-dostanou-jen-5-procent-ceny-zajezdu-20130124.html>
- [15] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, [2015]. ISBN 978-80-87865-25-5.
- [16] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012. ISBN 978-80-7431-078-2.
- [17] EPRAVO. *Co přináší novela zákona o cestovním ruchu?* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/co-prinasi-novela-zakona-o-cestovnim-ruchu-107133.html>
- [18] EPRAVO.CZ: *Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku* [online]. [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/pojisteni-cestovni-kancelare-proti-upadku-106481.html>
- [19] EPRAVO: *Zajištění poskytovatelů služeb cestovního ruchu proti platební neschopnosti - Garanční fond* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zajisteni-poskytovatelu-sluzeb-cestovniho-ruchu-proti-platebni-neschopnosti-garancni-fond-108086.html>
- [20] ERV POJIŠŤOVNA. *Historie* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/historie>
- [21] ERV POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-storna-zajezdu#anchor_highlight_title_11
- [22] EUROZPRÁVY: *Cestovka Globaltour vyhlásila krach! V Turecku má 186 lidí* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://eurozpravy.cz/cestovani/cestovky/52649-cestovka-globaltour-vyhlasila-krach-v-turecku-ma-186-lidi/>
- [23] EUROSKOP: *Asociační dohoda* [online]. [cit. 2019-01-12]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/167/sekce/asociacni-dohoda/>

- [24] ESIPA: Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cestu, pobyty a zájezdy[online]. [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=31990L0314>
- [25] FINANCE. *Pojištění: Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/pojisteni/osoby/cestovni-pojisteni/vyluky/>
- [26] FINANČNÍ A EKONOMICKÉ INFORMACE: *Ke krachu cestovky RS Tour nemuselo dojít. Na vině je i šlendrián úřadů*[online]. [cit. 2019-01-12]. Dostupné z: <https://faei.cz/ke-krachu-cestovky-rs-tour-nemuselo-dojit-na-vine-je-i-slendrian-uradu/>
- [27] GERENALI. *Cestovní pojištění: Cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.general.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/cestovni-kancelare>
- [28] HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. V Praze: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1106-1
- [29] KACLOVÁ, Markéta a Lucie WEISSOVÁ. Pool pojišťoven od ledna končí - kdo pojistí cestovní kanceláře?. *IROZHLAS* [online]. 26. 8. 2003 [cit. 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/ekonomika/pool-pojistoven-od-ledna-konci---kdo-pojisti-cestovni-kancelare-_200308261045_mkaclova
- [30] KISLINGEROVÁ, Eva. *Sedm smrtelných hříchů podniků: úpadek a etika managementu*. V Praze: C.H. Beck, 2013. Beckova edice ABC. ISBN 978-80-7400-495-7.
- [31] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ: *Cestovní ruch | Dovolená bez starostí* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Dovolena-bez-starosti/Castokladene-dotazy>
- [32] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Garanční fond cestovních kanceláří* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Novela-2018/GARANCNI-FOND-CESTOVNICH-KANCELARI>
- [33] MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ: *Novela 2018 | SCS/ZÁJEZD* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Novela-2018/SCS-ZAJEZD>
- [34] ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Přeložil Jiří ČECH. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9

- [35] PENÍZE.CZ: *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/cestovni-pojisteni>
- [36] POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY: Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace: Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony [online]. [cit. 2019-04-22]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=132895>
- [37] PUJCKA.CZ: *Pozor, když zkrachuje cestovka, nemusí vám pomoci ani pojištění proti úpadku* [online]. [cit. 2019-03-21]. Dostupné z: <https://www.pujcka.co/pozor-kdyz-zkrachuje-cestovka-nemusi-vam-pomoci-ani-pojisteni-proti-upadku>
- [38] REFLEX: *Vybrané krachy cestovních kanceláří* [online]. [cit. 2018-11-18]. Dostupné z: <https://www.reflex.cz/clanek/stary-reflex-reflex-cz/34599/od-travely-k-tomi-tour-vybrane-krachy-cestovnich-kancelari.html>
- [39] SKALKOVÁ, O. Situace se začala vymykat kontrole. *Hospodářské noviny*, roč. XXXII, č.121, 1997, s.3. ISSN 0862-9587
- [40] SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert. ISBN 978-80-247-4644-9.
- [41] STÁTNI FOND ROZVOJE BYDLENÍ: *Garanční fond* [online]. [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <http://www.sfrb.cz/garancni-fond/>
- [42] ŠEFČÍK, Vladimír, Tomáš JEŘÁBEK a Zdeněk MÁLEK. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu II - vybrané kapitoly*. Ostrava: Key Publishing, 2018. ISBN 978-80-7418-296-9.
- [43] UNWTO. *Glossary of tourism terms* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>
- [44] VZP. *Cestování a pobyt v zahraničí: Evropský průkaz zdravotního pojištění* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni>
- [45] WIKIPEDIE: *Tomi Tour* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Tomi_Tour#cite_note-5
- [46] WIKIPEDIE: *Václav Fisher* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/V%C3%A1clav_Fischer

- [47] ZAKONY.CZ: *Zákon č. 182/2006* [online]. [cit. 2019-03-16]. Dostupné z: <http://www.zakony.cz/zakony/2006/151/zakon-182-2006-Sb-zakon-o-upadku-a-zpusobech-jeho-reseni-insolvencni-zakon-SB2006182>
- [48] ZAKONY.CZ: *Zákon č. 341/2015* [online]. [cit. 2019-03-16]. Dostupné z: <https://www.zakony.cz/zakony/2015/301/zakon-341-2015-Sb-zakon-kterym-se-meni-zakon-c-159-1999-sb-o-nekterych-podminkach-podnikani-a-o-vykonu-nekterych-c-SB2015341>
- [49] ZAKONY.CZ: *Zákon č. 363/1999* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <http://www.zakony.cz/zakon-SB1999363>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazník pro cestovní kanceláře

Příloha A – Dotazník pro cestovní kanceláře

Zhodnocení aktuální ochrany spotřebitele v cestovním ruchu a možností pojištění cestovních kanceláří

Vážená paní, vážený pane,

preji vám dobrý den a prosím vás o několik minut vašeho času. Pro mou diplomovou práci s názvem Pojištění v cestovním ruchu, je velmi relevantní zpětná vazba od cestovních kanceláří.

Veškeré Vámi poskytnuté údaje slouží pouze pro potřeby této práce a nebudou poskytovány třetím osobám.

Předem vám velice děkuji za váš čas,

Aneta Kubů

1. Myslíte si, že poslední novela zákona č. 159/1999 Sb. z července 2018, díky které došlo k zavedení garančního fondu, zvýšila ochranu spotřebitelů v cestovním ruchu?* Vyberte jednu odpověď:

- a) ANO
- b) NE

2. Jste spokojen/a se zavedením garančního fondu?* Vyberte jednu odpověď

- a) ANO
- b) NE

3. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR uvedlo novelu v platnost 1. července 2018, tedy během hlavní sezóny. Došlo tím ke způsobení komplikací v rámci fungování vaší cestovní kanceláře?* Vyberte jednu odpověď:

- a) ANO
- b) NE

4. Myslíte si, že systém pojištění cestovních kanceláří a zákonná úprava v této oblasti, vyžaduje další změny?* Vyberte jednu odpověď:

- a) ANO
- b) NE

5. Kterou z možných variant pojištění cestovní kanceláře byste upřednostnil/a, pokud byste měl/a na výběr?* Vyberte jednu nebo více odpovědí:

- pojištění v kombinaci s garanční fondem
- pouze bankovní záruka
- pouze garanční fond
- pojištění v kombinaci s bankovní zárukou
- možnost výběru mezi pojištěním a bankovní zárukou
- možnost výběru mezi pojištěním a garančním fondem
- Jiná...

6. V České republice se výše pojistného limitu odvíjí od plánovaných ročních tržeb. Tato výše, tj. 30 %, je dvakrát až třikrát vyšší než v jiných státech EU. Je vám tato informace známá?* Vyberte jednu odpověď:

- a) ANO
- b) NE

7. Považujete pojištění záruky pro případ úpadku za velkou finanční zátěž pro vaši cestovní kancelář?* Vyberte jednu odpověď:

- a) ANO
- b) NE

8. V České republice je podnikání v oblasti cestovního ruchu svázáno poměrně přísnými podmínkami. Myslíte si, že jsou nastavené podmínky dostatečně kontrolovány a vymáhány?*

Vyberte jednu nebo více odpovědí:

- ANO
- SPÍŠE ANO
- NEVÍM
- SPÍŠE NE
- NE
- Jiná...

9. Jaký je podle vás nejčastější důvod krachu cestovní kanceláře?*

Vyberte jednu nebo více odpovědí:

- Nevhodné hospodaření
- Nízké ceny zájezdů
- Účelné krachy
- Konkurenční boj (záměrné snížení důvěryhodnosti konkurentem)
- Jiná...

10. Zde máte prostor k vyjádření jakéhokoli názoru či připomínky k aktuálnímu systému pojištění cestovních kanceláří či ochrany spotřebitelů v cestovním ruchu. Za vaše návrhy budu velmi vděčná.

11. Název vaší cestovní kanceláře (nepovinné):

12. Velikost vaší cestovní kanceláře* Vyberte jednu odpověď:

- a) 1-10 zaměstnanců
- b) 11-50 zaměstnanců
- c) 51 a více zaměstnanců