



# Pojištění cestovních kanceláří

## Bakalářská práce

*Studijní program:* B6208 – Ekonomika a management  
*Studijní obor:* 6208R175 – Ekonomika a management služeb - Cestovní ruch  
*Autor práce:* **Veronika Bošková**  
*Vedoucí práce:* Ing. Karina Tatek Benetti, Ph.D.





## Zadání bakalářské práce

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

*Jméno a příjmení:* **Veronika Bošková**  
*Osobní číslo:* E16000095  
*Studijní program:* B6208 Ekonomika a management  
*Studijní obor:* B6208R175 – Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch  
*Zadávající katedra:* katedra ekonomické statistiky  
*Vedoucí práce:* Bc. Ing. Karina Tatek Benetti, Ph.D.  
*Konzultant práce:* Romana Černá  
Avenir Financial Group, TOP poradce senior v pojišťovnictví a financování

*Název práce:* **Pojištění cestovních kanceláří**

### Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů a formulace výzkumných otázek.
2. Vymezení pojištění cestovních kanceláří.
3. Případové studie.
4. Komparace výsledků z případových studií.
5. Formulace závěrů a zhodnocení výzkumných otázek.

Seznam odborné literatury:

- DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.
- DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-51-4.
- PALATKOVÁ, Monika. 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3751-5.
- ZWEIFEL, Peter a Roland EISEN. 2012. *Insurance Economics*. Heidelberg: Springer. ISBN 978-3-642-20547-7.
- PROQUEST. 2018. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz/>

Rozsah práce: min. 30 normostran  
Forma zpracování: tištěná / elektronická  
Datum zadání práce: 1. října 2018  
Datum odevzdání práce: 31. srpna 2020

prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.  
děkan Ekonomické fakulty



Ing. Jan Öhm, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 31. října 2018

## Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Bc. Ing. Karině Tatek Benetti, PhD. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala. Také bych chtěla poděkovat Jitce Havlákové z cestovní kanceláře HAPTOUR, s.r.o. za poskytnuté informace sloužící jako podklad při psaní práce a Romaně Černé, která mi byla po celou dobu plně k dispozici. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině, která mi byla velkou oporou po celou dobu mého studia.

# **Pojištění cestovních kanceláří**

## **Anotace**

Daná bakalářská práce se zabývá problematikou pojištění pro případ úpadku cestovních kanceláří. První část je věnována vybraným pojmům z oblasti pojišťovnictví, které jsou pro tuto problematiku nezbytné. Druhá část se věnuje oblasti cestovního ruchu, procesu vzniku cestovní kanceláře a jejím povinnostem. Další část práce se zabývá samotným pojištěním pro případ úpadku cestovních kanceláří, zaměřuje se na vývoj činnosti cestovních kanceláří a událostí, které vedly k zavedení tohoto povinného smluvního pojištění. Popisuje také nově zavedený garanční fond jako další způsob zajištění pro případ platební neschopnosti. V praktické části se práce zabývá situací pojištění pro případ úpadku na českém trhu. Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat nabídky pojišťoven na pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře na českém trhu a následně na základě teoretických znalostí navrhnout optimální pojistnou ochranu vybrané cestovní kanceláři, která bude porovnána s aktuálním pojištěním cestovní kanceláře.

## **Klíčová slova**

Cestovní kancelář, cestovní ruch, pojištění pro případ úpadku, pojištění, pojišťovna

# **Insurance of Travel Agencies**

## **Annotation**

This bachelor thesis deals with the issue of insurance against bankruptcy of travel agencies. The first part is devoted to selected terms of insurance, which are important for this issue. The second part deals with tourism, the process of establishing a travel agency and its duties. The next part of the thesis deals with insurance against bankruptcy of travel agencies, focuses on the development of travel agencies and events that led to the introduction of this compulsory insurance. It also describes the newly introduced guarantee fund as another way of collateral in case of insolvency. The practical part deals with the situation of insurance against bankruptcy on the Czech market. The main aim of this bachelor thesis was to analyze offers of insurance companies in case of insolvency of travel agency on the Czech market and then to propose optimal insurance protection based on theoretical knowledge to selected travel agency, which will be compared to current insurance of the travel agency.

## **Key Words**

Insurance, Insurance against Bankruptcy, Insurance Company, Tourism, Travel Agency

## Obsah

Seznam zkratk	10
Seznam tabulek	11
Seznam obrázků	12
Úvod	13
<b>1. Vymezení vybraných pojmů v oblasti pojišťovnictví</b>	<b>15</b>
1.1 Pojištění	17
1.2 Instituce poskytující pojištění	18
1.2.1 Pojišťovny	18
1.2.2 Zajišťovny	20
1.3 Riziko	21
<b>2. Vymezení pojmů v oblasti cestovního ruchu</b>	<b>23</b>
2.1 Cestovní kancelář	23
2.1.1 Vznik a podmínky provozu CK	23
2.1.2 Činnost CK	24
2.2 Asociace českých cestovních kanceláří a agentur	26
<b>3. Pojištění cestovních kanceláří</b>	<b>27</b>
3.1 Důvody vedoucí ke vzniku povinného pojištění pro případ úpadku	27
3.2 Specifika pojištění pro případ úpadku CK	29
3.2.1 Pojistná částka, pojistné a spoluúčast	30
3.2.2 Pojistné plnění	31
3.3 Garanční fond	31
<b>4. Situace na českém trhu s pojištěním cestovních kanceláří</b>	<b>33</b>
4.1 Vývoj počtu pojištěných CK a problém jejich nepojišťování	33
4.2 Pojišťovny nabízející pojištění pro případ úpadku CK na českém trhu	34
4.2.1 ERV pojišťovna, a.s.	36
4.2.2 UNIQA pojišťovna, a.s.	38
4.2.3 Generali pojišťovna, a.s.	40
4.2.4 Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	41
4.2.5 Slavia pojišťovna, a.s.	43
<b>5. CK HAPTOUR s.r.o.</b>	<b>46</b>
5.1 Základní informace o cestovní kanceláři	46
5.2 Návrh optimální pojistné ochrany pro CK HAPTOUR, s.r.o.	47
5.2.1 Územní omezení	48



5.2.2 Způsob platby pojistného .....	48
5.2.3 Možnost odstoupení od smlouvy .....	48
5.2.4 Podmínky spoluúčasti.....	48
5.2.5 Doplnkové pojištění.....	49
5.2.6 Návrh výše limitu pojistného plnění, pojistného a spoluúčasti .....	49
5.2.7 Shrnutí .....	52
<b>5.3 Porovnání návrhu se současným pojištěním CK HAPTOUR.....</b>	<b>53</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>56</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>58</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>62</b>

## Seznam zkratek

AČCKA	Asociace českých cestovních kancelářů a agentur
a.s.	akciová společnost
CK	cestovní kancelář
č.	číslo
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ECTAA	European Commission of the Travel Agents Associations
Kč	Koruna česká
např.	například
Sb.	Sbírky
tzv.	takzvaný

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Údaje o CK HAPTOUR za rok 2018 .....	50
Tabulka 2 Srovnání údajů o CK HAPTOUR za rok 2017 a 2018.....	50
Tabulka 3 Návrh hodnot do pojistné smlouvy 2019.....	51
Tabulka 4 Srovnání stávajícího a navrhovaného pojištění .....	54

## Seznam obrázků

Obrázek 1 Rozdělení pojišťoven.....	20
Obrázek 2 Pojišťovací pool.....	21
Obrázek 3 Logo AČCKA.....	26
Obrázek 4 Počet pojištěných CK 2012 – 2019 .....	33
Obrázek 5 Počet pojištěných CK u jednotlivých pojišťoven .....	35
Obrázek 6 Doklad o pojištění u ERV pro zákazníka CK.....	37
Obrázek 7 Doklad o pojištění u ČPP pro zákazníka CK.....	43
Obrázek 8 Logo CK HAPTOUR .....	46

## Úvod

Cestovní ruch představuje dynamicky se rozvíjející oblast nejen české, ale i světové ekonomiky. Vzhledem k objemu tržeb, zaměstnanosti a tvorbě pracovních míst se cestovní ruch považuje za jedno z nejdůležitějších ekonomických odvětví. Cestování se stalo součástí života téměř každého člověka.

S rozvojem cestovního ruchu přichází kromě objevování nových destinací, způsobů ubytování a nových možností také neustále se zvyšující nároky na hlavní poskytovatele služeb cestovního ruchu, kterými jsou především cestovní kanceláře. Je potřeba mít na trhu schopné a věrohodné poskytovatele těchto služeb. Toho lze docílit i díky povinnému pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře, kterému se tato bakalářská práce věnuje.

Cílem této bakalářské práce je na základě teoretických znalostí navrhnout optimální pojistnou ochranu pro cestovní kancelář HAPTOUR, s.r.o. To je provedeno na základě pěti vybraných faktorů, kterými jsou územní omezení, způsob platby pojistného, možnost výpovědi smlouvy, podmínky spoluúčasti a doplňkové pojištění. Tyto faktory byly vybrány z důvodu možnosti jejich odlišení se u jednotlivých pojišťoven. Jedná se o faktory, které nejsou zákonem stanovené, jako například rozsah pojištění nebo minimální limit pojistného plnění, tudíž s nimi lze ze strany pojišťovny i cestovní kanceláře manipulovat. Jako dílčí cíl lze považovat zanalyzování nabídek pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře od pojišťoven poskytujících toto pojištění na českém trhu.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zabývá vybranými pojmy z oblasti pojišťovnictví, které se týkají problematiky pojišťování cestovních kanceláří. Kromě pojmů, které lze najít v pojistné smlouvě, se zaměřuje konkrétně na pojem pojištění a dále na instituce, které pojištění poskytují. V poslední části kapitola zmiňuje pojem riziko a jeho souvislost s pojištěním.

Druhá kapitola vymezuje základní pojmy z oblasti cestovního ruchu, zaměřuje se především na cestovní kanceláře, konkrétně na podmínky jejich vzniku a provozu a dále na jejich činnost. Vysvětluje pojmy zájezd a spojené cestovní služby. Následně je popsána činnost Asociace českých cestovních kanceláří a agentur.

Třetí kapitola popisuje pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře. Nejprve vysvětluje důvody vzniku myšlenky a následného zavedení tohoto pojištění. V další části se zaměřuje na specifické vlastnosti tohoto pojištění, na co se vztahuje a kdo jej může cestovním kancelářím poskytnout. V závěru kapitoly je popsán garanční fond, který je v českém právním řádu od roku 2018, a díky kterému má být pojištění cestovních kanceláří ještě o něco dokonalejší.

Praktická část bakalářské práce se nejprve zaměřuje na situaci pojištění pro případ úpadku na českém trhu. Konkrétně analyzuje vývoj počtu pojištěných cestovních kanceláří od roku 2012 a řeší problém jejich snižujícího se počtu. Zabývá se také problémem nepojištěných cestovních kanceláří. V další části je popsáno pět pojišťoven, které poskytují pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře na českém trhu. V závěru se práce zaměřuje na cestovní kancelář HAPTOUR, s.r.o. Nejprve jsou popsány základní informace o cestovní kanceláři, a následně je na základě teoretických znalostí navrženo optimální pojištění pro případ úpadku. Informace o cestovní kanceláři, které taktéž pomohly k návrhu optimální pojistné ochrany, byly získány metodou osobního rozhovoru se spolumajitelkou a provozní pobočky, paní Jitkou Havlákovou. Navržené optimální pojištění je následně porovnáno se současným pojištěním dané cestovní kanceláře. Cílem porovnání je zjistit, jak se stávající pojištění cestovní kanceláře podobá tomu optimálnímu, a co by se na něm dalo zlepšit.

## 1. Vymezení vybraných pojmů v oblasti pojišťovnictví

Pro pochopení problematiky pojištění cestovních kanceláří je nezbytné na začátek práce vymežit vybrané pojmy z oblasti pojišťovnictví vázané k této problematice. Nejdůležitějšími pojmy jsou pro toto téma pojistitel, pojistník, pojištěný, pojistné plnění, pojistné, pojistná událost, pojistný produkt, všeobecné pojistné podmínky, pojistná smlouva, pojistná doba a spoluúčast.

Pojistitel je právnická osoba s oprávněním poskytovat pojištění. Jedná se o pojišťovnu nebo jinou instituci, která má povolení k provozování pojištění. V případě pojištění pro případ úpadku musí mít pojišťovna navíc speciální povolení pro poskytování daného pojištění. (Ducháčková, 2009)

Pojistník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu, ve které se zavázala platit pojistné za poskytnutou pojistnou ochranu. Pojištěný je osoba, na kterou se pojištění vztahuje. Je to osoba, které vzniká právo na pojistné bez ohledu na to, jestli pojištění sjednala sama, nebo ho sjednala jiná osoba. Pojmy pojistník a pojištěný se oddělují zejména v případech, kdy se pojištění sjednává ve prospěch jiné osoby, než té, která pojistnou smlouvu uzavřela, a která platí pojistné. (Ducháčková, 2009)

Pojistné plnění představuje náhradu pojistitele v okamžiku, kdy nastane pojistná událost. Většinou se jedná o peněžní náhradu, ale někdy lze využít i náhradu naturální. K té může dojít v případě uplatnění tzv. asistence (např. právní, zdravotní nebo technické). Pokud se ale pojistné plnění vyplácí peněžně, představuje ho náhrada škody, která kryje konkrétní potřeby pojištěného, a výplata pojistného plnění, která kryje abstraktní potřeby pojištěného. Výše pojistného plnění je určena podle pojistných podmínek, platných předpisů a zásad likvidace pro dané druhy pojistných událostí. (Ducháčková, 2009)

Pojistné je cena za poskytnutou pojistnou ochranu, neboli úplata za to, že ekonomický subjekt přeneše negativní finanční důsledky nahodilých událostí na pojistitele. Výše pojistného pak obecně vychází z toho, jak je riziko velké, a jaké náklady jsou s provozem takového pojištění spojené. (Ducháčková, 2009)

Pojistná událost je nahodilá skutečnost, která je konkretizovaná v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpise. Pokud nastane, vzniká pro pojistitele povinnost poskytnout pojistné plnění. (Ducháčková, 2009)

Pojistným produktem se rozumí konkrétní typ pojištění a vztahuje se na konkrétní pojistné hrozby nebo objekty pojištění. Má různé podoby a lze ho členit například podle délky pojistné doby, podle způsobu placení, podle formy pojištění nebo podle územní platnosti. (Ducháčková, 2009)

Všeobecné pojistné podmínky jsou pojistné podmínky pro daný pojistný produkt, charakterizují pojistnou událost, uzavření pojistné smlouvy, dobu trvání pojištění, podmínky jeho poskytnutí, předmět pojištění i výluky z pojištění. Jsou zahrnuty v pojistné smlouvě. (Ducháčková, 2009)

Pojistná smlouva je právním dokumentem, díky němuž vzniká smluvní pojištění fyzických a právnických osob. Bývá vyhotovena v písemné podobě a zahrnuje přesné pojistné podmínky a podmínky k realizaci daného pojištění, které jsou závazné pro obě strany. Pojištění může vzniknout i bez písemné pojistné smlouvy, ale jen v případech, kdy se jedná o zákonné pojištění nebo pojištění krátkodobého charakteru. To ale není případ pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojistná smlouva obsahuje účastníky smlouvy, formu pojištění, výši, splatnost a formu placení pojistného, pojistnou dobu a pojistné podmínky. (Ducháčková, 2009)

Pojistná doba je doba, na jakou je pojištění sjednané v pojistné smlouvě. Může to být buď doba určitá (je stanovený konečný termín platnosti smlouvy), pevně stanovená (například smlouva na tři roky) nebo doba neurčitá. Pojistná smlouva je dále dělená na pojistná období, na která se platí pojistné. (Ducháčková, 2009)

Spoluúčast je předem domluvená finanční suma, kterou se pojištěný (v případě pojištění pro případ úpadku je to cestovní kancelář) podílí na úhradě vzniklé škody. Je buď pevně stanovená, nebo daná procentem. Lze využít i kombinaci obou způsobů. (Slavia pojišťovna, 2019)



## 1.1 Pojištění

Každý ekonomický subjekt může v podstatě využít dva způsoby, jak se finančně vypořádat s nahodilými událostmi. Jedna z možností je samopojištění, tedy krytí ze svých vlastních zdrojů. Další možností je potom využití pojištění, což v praxi znamená převést riziko na specializovanou instituci, která pojištění provozuje. Z tohoto pohledu lze pojištění chápat jako nástroj k eliminaci negativních dopadů nahodilých událostí, jeho podstatou je eliminace již vzniklých událostí. Z pohledu finanční kategorie pojištění představuje tvorbu, rozdělování a použití pojistného fondu k zaplacení náhodných peněžních potřeb ekonomických subjektů, které jsou odhadnutelné. Jedná se o potřeby, které jsou ocenitelné a musí u nich platit to, že je pro konkrétní subjekt těžko odhadnutelné, zda dojde nebo nedojde k nahodilé události, a jak velké budou potenciální potřeby. (Ducháčková, 2009) (Zweifel, 2012)

Pojištění je jedna z finančních služeb, jejímž cílem je poskytovat pojistnou ochranu za úplatu. Přesouvá určitou část finančních prostředků tam, kde jsou v daném okamžiku potřeba z pohledu nahodilých potřeb. Pojištění jako finanční služba má vymezené následující rysy (Ducháčková, 2009):

- jedná se o službu, která má abstraktní charakter - pojišťovna se zavazuje k tomu, že vyplatí předem dohodnutou částku, pokud dojde k realizaci přesně definované nahodilé události;
- je zde úzká vazba na nahodilé skutečnosti – není jisté, kdy daná událost nastane, pokud vůbec někdy nastane, nebo zda bude daný subjekt touto událostí postižen a jaké budou celkové dopady;
- pojistná služba je dlouhodobého charakteru;
- za pojistnou službu je běžné platit dopředu;
- poskytování pojistných služeb je spojeno s tvořením dočasně volných prostředků na budoucí výplatu náhrad vzniklých nahodilých událostí.

Z právního hlediska pojištění představuje právní vztah, který je zakotven v pojistné smlouvě, na jejíchž základech pojistný vztah existuje. Pojišťovna se zavazuje k tomu, že pojištěnému vyplatí pojistné plnění, pokud nastane nahodilá událost, která je v pojistných

podmínkách označená jako událost. Pojištěný, tedy klient pojišťovny, se zase zavazuje k tomu, že za tuto přesně danou službu zaplatí stanovenou cenu. (Ducháčková, 2015)

Pojištění může mít různé podoby. Z právního hlediska se pojištění člení na dobrovolné a povinné. Při dobrovolném pojištění se pojistná smlouva sjednává mezi pojišťovnou a zájemcem o pojištění, přičemž záleží na rozhodnutí zájemce o pojištění. Povinné pojištění se dále dělí na povinné smluvní pojištění a zákonné pojištění. Povinné smluvní pojištění je takové pojištění, kdy je v právním předpisu stanovena povinnost sjednání pojistné smlouvy, což je i případ pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Oproti tomu zákonné pojištění je ze zákona povinné, ale pojistná smlouva se nesjednává. V právním předpise je pouze stanovena povinnost platit pojistné v dané výši dané instituci a v daných termínech. (Ducháčková, 2009)

## **1.2 Instituce poskytující pojištění**

Česká republika zahrnuje do pojišťovnictví instituce, které se zabývají komerčním pojištěním. Mezi takové instituce patří (Ducháčková, 2009):

- pojišťovny a zajišťovny;
- pojišťovací zprostředkovatelé (brokeři);
- státní dozor nad pojišťovnictvím;
- asociace pojišťoven;
- asociace a svazy zprostředkovatelů;
- likvidátoři pojistných událostí;
- další finanční instituce, které se zabývají pojištěním (například banky);
- poradenské a ostatní firmy v oblasti pojišťovnictví.

### **1.2.1 Pojišťovny**

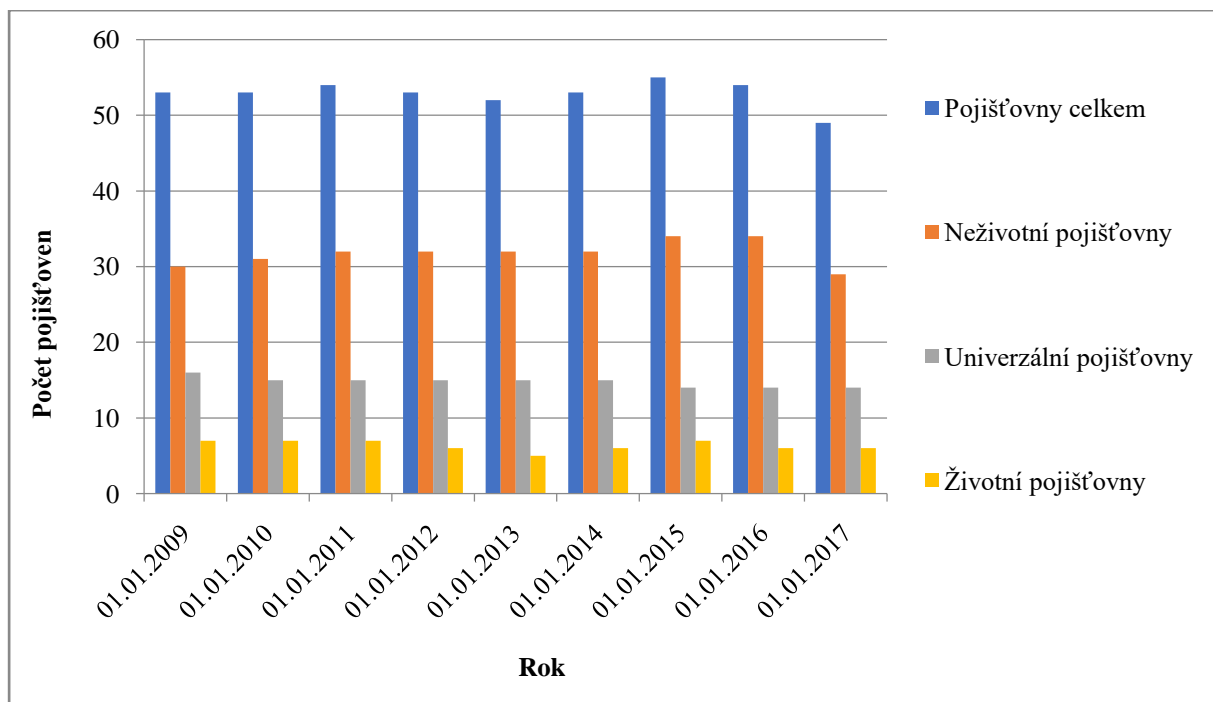
Pojišťovny jsou specifické finanční instituce, které přebírají riziko a poskytují pojistné produkty. Jsou právními subjekty s oprávněním vykonávat pojišťovací činnost a činnosti spojené s provozováním pojistných produktů. Jejich působnost je velice široká. Vykonávají tzv. pojistně technickou činnost, což znamená, že navrhují podobu pojistných produktů.

S tím souvisí také kalkulace ceny za pojistné produkty, propočítávání technických rezerv nebo určení míry zajištění. Pojišťovny na jedné straně tvoří technické rezervy, na druhé straně pak musí prostředky z těchto rezerv investovat. Mezi činnosti pojišťovny se řadí také tzv. zábranná činnost, čímž se rozumí tvorba opatření k minimalizaci velikosti pojistných plnění. (Ducháčková, 2009)

Pojišťovny lze podle zaměření své činnosti dělit na (Ducháčková, 2009):

- univerzální pojišťovny, které poskytují pojistné produkty životního i neživotního pojištění;
- životní pojišťovny, které poskytují pouze pojistné produkty týkající se životního pojištění;
- neživotní pojišťovny, které poskytují pouze pojistné produkty týkající se neživotního pojištění;
- specializované pojišťovny, které se specializují na konkrétní druh pojištění nebo na určité skupiny pojištěných (např. úvěrové pojištění), patří sem i zajišťovny, které provozují výhradně zajištění.

Obrázek 1 zachycuje vývoj počtu pojišťoven od roku 2009 do roku 2017 a jejich rozdělení na životní, neživotní a univerzální. Od roku 2015 se celkový počet pojišťoven snižoval, pokles zaznamenaly především neživotní pojišťovny. Naopak univerzální a životní pojišťovny se po celou dobu držely přibližně na stejném počtu.



Obrázek 1 Rozdělení pojišťoven

Zdroj: (vlastní zpracování podle ČNB, 2019)

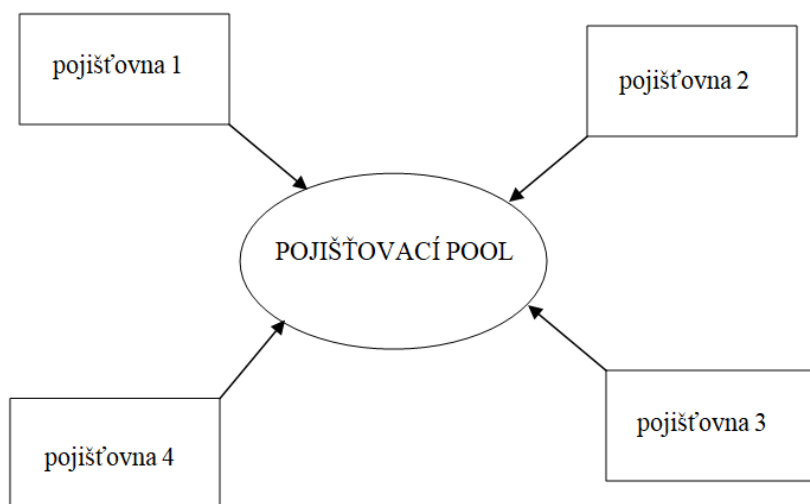
## 1.2.2 Zajišťovny

Zajišťovny jsou speciální finanční instituce, které se zaměřují na zajištění, jednoduše řečeno pojištění pojišťoven. Zajištění je tedy vztah mezi pojistitelem, kterým je v tomto případě pojišťovna, a zajistitelem, což je zajišťovna. V rámci tohoto vztahu dochází k přenosu rizika nebo jeho části z pojistitele na zajistitele, který s pojištěným není ve smluvním vztahu. Mezi pojistitelem a zajistitelem vznikne zajistná smlouva, ve které se pojistitel zavazuje zajišťovně platit tzv. zajistné, které představuje cenu za převzetí části rizika. Zajistitel se zavazuje poskytnout pojistiteli zajistné plnění v předem domluvené výši, pokud nastane pojistná událost. (Ducháčková, 2015)

Potřeba zajištění vyplývá ze skutečnosti, že celková škoda vzniklá z realizace některých rizik může několikanásobně převýšit nejen úhrnnou hodnotu přijatého pojistného, ale i finanční možnosti pojistitele, který měl převzít pojistnou ochranu. Mezi taková rizika patří právě i úpadek cestovní kanceláře, kdy se velké množství osob náhle dožaduje pojistného plnění a pojišťovna, která cestovní kancelář pojistila, nemusí na výslednou

částku sama stačit. Pojistitel tedy pojistnou ochranu přebírá, ale současně také přenáší část rizik na další pojistitele, čímž využívá zajištění. (Ducháčková, 2015)

Na českém trhu v současnosti operuje jedna specializovaná zajišťovna – VIG RE zajišťovna, a.s. Kromě ní poskytují zajištění i další pojistitelé s licenci pro zajištění nebo pojistitelé, kteří ho provozují v rámci limitu. Často je také možné setkat se s tzv. pojišťovacími pooly. Jedná se o sdružení pojistitelů s cílem společného krytí rizik. Využívá se v případech, kdy se jedná o nebezpečná rizika, rizika velkého rozsahu nebo rizika nová. Obrázek 2 znázorňuje, jak takový pojišťovací pool funguje. Principem pojišťovacích poolů je to, že každý zúčastněný pojistitel vnese do poolu svoje pojistné smlouvy určitého druhu, a tím se vytvoří rozsáhlý pojistný kmen, ze kterého jsou pak hrazená pojistná plnění. Dříve se prostřednictvím pojišťovacího poolu pojišťovala i rizika úpadku cestovní kanceláře. (Ducháčková, 2015)



Obrázek 2 Pojišťovací pool  
Zdroj: (Ducháčková, 2015)

### 1.3 Riziko

S tím, jak se lidská společnost vyvíjí, dochází k přeměnám v ekonomické, technické a sociální oblasti. S tím ale přichází kromě zvyšování životní úrovně lidí také vyšší koncentrace rizik. Je tedy nezbytné stále předvídat a snažit se eliminovat jakékoliv negativní dopady. V pojišťovnictví riziko představuje pravděpodobnost, že nastane

pojistná událost. Podle realizace rizika jsou rozlišovány jeho tzv. rozměry, které vymezují jeho vlastnosti. Jedná se o (Ducháčková, 2009):

- okamžik realizace rizika – tento rozměr lze sledovat u všech rizik. Každá náhodná událost nastane v určitý časový okamžik, nebo trvá určité období. To, kdy se daná událost odehraje, není známo (kdyby bylo, nejednalo by se o riziko, ale o jistotu);
- výskyt realizace rizika – je možné ho sledovat jen u rizik, která mají absolutní nahodilost, což znamená, že mohou, ale nemusí nastat, např. úpadek cestovní kanceláře (naopak rizika s relativní nahodilostí nastanou vždy, jen není jisté kdy);
- rozsah realizace rizika – tento rozměr mají jen rizika, která se můžou uskutečňovat nejen plně, ale také částečně.

Pokud nastane nahodilá událost, která nějakým způsobem ohrožuje daný ekonomický subjekt, vzniká tím škoda. Lze tedy říci, že tato škoda značí upřesnění realizace rizika, které daný ekonomický subjekt ohrožuje. Vznikající škody pak mohou mít materiální i nemateriální povahu. (Ducháčková, 2009)

## 2. Vymezení pojmů v oblasti cestovního ruchu

Tato kapitola vymezuje základní pojmy v oblasti cestovního ruchu vázané k problematice pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře. Popisuje pojem cestovní kancelář, definuje podmínky vzniku a provozu cestovních kanceláří a jejich základní činnosti. Vysvětluje pojmy zájezd a spojené cestovní služby. Dále zmiňuje Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur.

### 2.1 Cestovní kancelář

Pro cestovní ruch je specifické zprostředkovávání služeb. Toto obstarávání služeb cestovního ruchu mají na starost cestovní kanceláře a agentury. Cestovní kanceláře tyto služby navíc i organizují do balíčků služeb. Z toho důvodu jsou označovány jako organizátoři cest. Naopak cestovní agentury služby pouze distribuují, proto jsou označovány jako zprostředkovatelé nebo prodejci služeb. (Orieška, 2010)

Podle zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, je cestovní kancelář definována jako „*podnikatel, který je na základě státního povolení k provozování živnosti (dále jen „koncese“) oprávněn sestavovat služby cestovního ruchu pro účely zájezdu, nabízet a prodávat zájezdy nebo zprostředkovávat spojené cestovní služby*“. (Česko, 2019)

#### 2.1.1 Vznik a podmínky provozu CK

Provoz cestovní kanceláře spadá do živností koncesovaných, je tedy nutné splnit podmínky pro udělení této koncese. K žádosti o vydání koncese se po splnění podmínek vyjadřuje Ministerstvo pro místní rozvoj. Taková žádost musí obsahovat (Palatková a kol., 2013):

- smlouvu s pojišťovnou o pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře;
- podnikatelský záměr;
- prohlášení, že za posledních pět let nedošlo ke zrušení živnostenského oprávnění k provozu cestovní kanceláře nebo agentury kvůli porušení zákonných povinností nebo kvůli úpadku;

- prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

Dále je pro vydání koncese nezbytné prokázat odbornou způsobilost jedním z uvedených bodů (Palatková a kol., 2013):

- vysokoškolské vzdělání ve studijním programu nebo oboru z oblasti cestovního ruchu;
- vyšší odborné vzdělání v oboru z oblasti cestovního ruchu;
- středoškolské vzdělání s maturitou v oboru z oblasti cestovního ruchu;
- jakékoliv vysokoškolské vzdělání a jeden rok praxe v oboru;
- jakékoliv vyšší odborné vzdělání a tři roky praxe v oboru;
- jakékoliv střední vzdělání a 6 let praxe v oboru;
- osvědčení o rekvalifikaci vydané akreditovaným zařízením;
- doklad o dílčí kvalifikaci pro provozování cestovní kanceláře.

Ve chvíli, kdy je cestovní kancelář uvedena do provozu, musí stále dodržovat určité povinnosti, při jejichž nedodržování jí pak hrozí i odebrání koncese. Jednou z nich je sjednání pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře, které musí platit po celou dobu provozování živnosti. Doklad o tomto pojištění pak musí na žádost klienta předložit před podepsáním cestovní smlouvy. Další povinností je označení provozovny a propagačních materiálů slovy „cestovní kancelář“ nebo „CK“, aby zákazníci věděli, že se jedná o cestovní kancelář a ne o cestovní agenturu. Pokud cestovní kancelář zprostředkovává prodej zájezdů pro jinou cestovní kancelář, musí vždy informovat, pro jakou cestovní kancelář zájezd zprostředkovává. Pokud by zájezd zprostředkovávala pro cestovní kancelář se sídlem v zahraničí, musí o tom informovat Ministerstvo pro místní rozvoj. Cestovní kanceláře nesmí zprostředkovávat zájezdy pro jiné subjekty, než jsou cestovní kanceláře ve smyslu zákona. (Palatková a kol., 2013)

### **2.1.2 Činnost CK**

Hlavní činností cestovních kanceláří je poskytování zájezdů. Pojem zájezd byl původně užíván jako definice pro jakoukoliv organizovanou cestu. Později představoval kombinaci alespoň dvou služeb cestovního ruchu, která byla nabízena formou katalogů pro neznámého zákazníka. Soudní dvůr Evropské unie ale později rozhodl o rozšíření o tzv.



forfaity, což jsou zájezdy sestavené až na základě objednávky zákazníka. Chápání pojmu zájezd se tedy postupem času výrazně měnilo, a tím se upravovala i jeho definice. V současnosti je podle zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, pojem zájezd definován jako „*soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu*“.  
(Zákon č. 159/1999 Sb., § 1b, odst. 1) Takový soubor služeb musí být buď nabízený, nebo individuálně sestavený jedním poskytovatelem služeb, případně lze jednotlivé služby zakoupit od různých poskytovatelů, pokud jsou zakoupené na jednom prodejním místě, nebo jsou nabízeny za jednu souhrnnou cenu, nebo jsou označeny pojmem „zájezd“.  
(Česko, 2019)

Novinkou v českém právním řádu jsou tzv. spojené cestovní služby. Označují se tak dvě nebo více cestovních služeb, které si zákazník koupí od různých prodejců. Na každou z nich má samostatnou smlouvu, ale přesto jsou služby vzájemně propojené. Jedná se o situace, kdy prodejce zajišťuje rezervace dalších služeb, které si zákazník kupuje s cílem využít je během stejné cesty. Kombinace těchto služeb ale nesmí tvořit balíček, tedy zájezd v pravém slova smyslu, a za řádné poskytnutí každé služby odpovídá její poskytovatel. Platí, že prodejce zákazníkovi při jedné návštěvě nebo kontaktu prodejního místa zprostředkuje výběr a platbu další služby, nebo zprostředkuje výběr další služby od jiného poskytovatele služeb, a smlouvu s ním zákazník uzavře do 24 hodin od potvrzení rezervace první služby. Příkladem spojených cestovních služeb je, když si zákazník rezervuje a zaplatí let u letecké společnosti a následně mu přijde do e-mailové adresy odkaz na hotelový řetězec nabízející ubytování v dané lokalitě. Pokud si zákazník u daného hotelového řetězce objedná hotel a uzavře s ním smlouvu, jedná se o spojené cestovní služby. Cestovní kancelář má povinnost zákazníka informovat o tom, že se jedná o spojenou cestovní službu a ne zájezd, a je povinna ho seznámit s jeho právy. (Česká obchodní inspekce, 2017) (Vaše Evropa, 2019)

Kromě prodeje a nabízení zájezdů může cestovní kancelář také nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu, jako jsou jednodenní výlety, exkurze, cestovní pojištění nebo ubytování. Dále může zájezdy nebo kombinace jednotlivých služeb prodávat jiným cestovním kancelářím nebo agenturám. Může také prodávat věci, které s cestovním ruchem souvisí, například vstupenky, mapy nebo tištěné průvodce. Kromě těchto činností mohou cestovní kanceláře zažádat o další živnosti nad rámec koncese, a tím

si pak rozšířit pole působnosti například o směnářskou nebo průvodcovskou činnost. (Palatková a kol., 2013)

## 2.2 Asociace českých cestovních kancelářů a agentur

Kvůli vysokému počtu cestovních kancelářů a agentur se vytvářelo nejen velké konkurenční prostředí, ale také podnikatelské subjekty, které spolu začaly vzájemně spolupracovat. Častými formami spolupráce se stávaly dobrovolné svazy a asociace. Příkladem je Asociace českých cestovních kancelářů a agentur (dále jen AČCKA), jejíž logo zachycuje Obrázek 3. (AČCKA, 2019)



*Obrázek 3 Logo AČCKA*  
Zdroj: (AČCKA, 2019)

AČCKA je české sdružení subjektů cestovního ruchu, které vzniklo v roce 1991 a v současnosti má přes 250 členů, kteří se skládají z různých subjektů cestovního ruchu. Jejimi přidruženými členy se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, školy, firmy, centrály cestovního ruchu a další subjekty jako pojišťovny nebo dopravci, které nabízejí cestovním kancelářím nějaké služby. AČCKA zastupuje své členy a hájí jejich zájmy. Dále rozvíjí jejich činnost, informovanost a profesní prestiž. Komunikuje a navazuje nové kontakty s obdobnými organizacemi cestovního ruchu – národními i zahraničními. Od svého počátku se snaží především o etiku podnikání mezi svými partnery, ale i mezi podnikateli a zákazníky. Je členem ECTAA, což je asociace, která sdružuje národní asociace cestovních kancelářů a agentur v zemích Evropské unie. V roce 2014 se také stala členem Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR a v roce 2015 členem Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR. (AČCKA, 2019)

### **3. Pojištění cestovních kanceláří**

Tato kapitola se podrobně zaměřuje na samotné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře. Nejprve se zabývá vývojem činnosti cestovních kanceláří od roku 1989 s návazností na problémy, které vedly ke vzniku myšlenky a následného zavedení tohoto pojištění. V další části vysvětluje specifika tohoto pojištění, na co se vztahuje, kdo jej může cestovním kancelářím poskytnout a jaké povinnosti vyplývají pro cestovní kanceláře. Nakonec se kapitola věnuje tématu garančního fondu, který je v českém právním řádu novinkou, a který má přispívat k ještě lepšímu zajištění cestovních kanceláří proti platební neschopnosti.

#### **3.1 Důvody vedoucí ke vzniku povinného pojištění pro případ úpadku**

Po roce 1989 nastalo v bývalém Československu nespočet změn týkajících se společensko-ekonomických podmínek, které mimo jiné vedly k liberalizaci podnikání v cestovním ruchu. Začalo vznikat velké množství nových cestovních kanceláří, a tím se silně zvyšovalo konkurenční prostředí. Obrovský boom v zakládání cestovních kanceláří byl způsoben mimo jiné některými právními normami. Jednalo se především o novelu ústavního zákona, která zrovnoprávnila všechny formy vlastnictví, a dále zákon o soukromém podnikání občanů z roku 1990, který byl později nahrazen zákonem živnostenským. Novela živnostenského zákona způsobila to, že dříve koncesovaná živnost provozování cestovní kanceláře se změnila na živnost volnou. To způsobilo obrovský nárůst počtu cestovních kanceláří a tím pádem i konkurence. Další události, které v té době nahrávaly do karet zakladatelům cestovních kanceláří, bylo otevření hranic se Západem, liberalizace devizového hospodářství a obecně byly mnohem jednodušší podmínky pro založení cestovní kanceláře než například pro založení ubytovacího nebo pohostinského zařízení. Podnikatelé se navíc snažili poskytnout zákazníkům nové produkty a zpestřit nabídku zájezdů i dalších služeb, a navzájem se předháněli. Všechny tyto události vedly k vysokým výkonům cestovních kanceláří. V roce 1991 také vznikla nová živnost provozování cestovní agentury. (Orieška, 2010)

Všechna pozitiva z rozvoje cestovního ruchu ale později začala doprovázet i negativa, která vznikla především kvůli nedokonalé legislativě, která nedostatečně chránila

spotřebitele. Kvůli vysoké konkurenci i slabým zkušenostem podnikatelů docházelo v druhé polovině 90. let k častým úpadkům cestovních kanceláří. Problémy, které tím vznikaly, tlačily na zpřísnění podnikání v cestovním ruchu a také na zvýšení ochrany spotřebitele. Toho bylo docíleno přijetím zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Po jeho přijetí se Česká republika snažila v činnostech v oblasti ochrany spotřebitelů napodobit Evropskou unii. Bylo to i z toho důvodu, že v té době žádala Česká republika o členství. (Orieška, 2010)

V červnu roku 1990 přijala Rada Evropy Směrnici č. 90/314/EHS o zájezdech a pobytech, což byl soupis minimálních požadavků, které byly zaměřeny na ochranu účastníků cestovního ruchu, především vůči podnikatelům a členským státům. Důvody k přijetí směrnice jsou rozděleny do dvou skupin. První z nich tvoří obecné důvody, které souvisí s podstatou existence Evropské unie, a to vytvoření vnitřního trhu v rámci unie, součástí kterého jsou i služby cestovního ruchu. To bylo důležité především proto, že členské státy měly rozdílné právní úpravy této problematiky, a bylo potřeba je sjednotit, což potom přineslo lepší zabezpečení společného trhu služeb cestovního ruchu a výhody pro podnikatele i spotřebitele. Podnikatelé mají díky tomu možnost nabízet své služby i v ostatních členských státech a spotřebitelé zase mohou nakupovat zájezdy za srovnatelné podmínky v jakémkoliv jiném členském státě. Směrnice se ale zabývá pouze zájezdy, které sice tvoří hlavní část nabídky služeb cestovního ruchu, ale nejedná se o veškeré nabízené služby. Druhou skupinu tvoří jednotlivé požadavky, především na stanovení základních pojmů v oblasti cestovního ruchu (zájezd, cestovní kancelář, cestovní agentura a další), stanovení ceny a jejích změn, stanovení náležitostí cestovní smlouvy, povinností organizátora zájezdů a odpovědnosti v případě platební neschopnosti. Členské státy měly za povinnost zařadit požadavky směrnice do svých národních legislativ do konce roku 1992, aby byl naplněn hlavní cíl směrnice, a to zvýšení ochrany spotřebitelů pomocí sjednocení postupů při prodeji zájezdů a dalších služeb. To se však časově nepodařilo, zařazení směrnice se opozdilo skoro o dva roky. Bylo to především kvůli tomu, že se organizátoři zájezdů museli prokázat dostatečnou výší finančních prostředků na repatriaci zákazníků a refundaci zálohovaných plateb v případě platební neschopnosti. Směrnice ale přesně nestanovila, jak to mají dokázat, takže tento problém řešily členské státy individuálně. Cestovní kanceláře některých zemí například začaly povinně přispívat do tzv. garančního fondu, který fungoval jako nezisková organizace, a byl připraven zákazníkům

cestovních kanceláří poskytnout finance na návrat ze zahraničí nebo jiné ztráty v případě úpadku cestovní kanceláře. V jiných zemích se po cestovních kancelářích zase vyžaduje složení bankovní garanční záruky nebo uzavření pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře u pojišťovny. (Orieška, 2010)

Zákon č. 159/1999 Sb. byl do českého právního řádu přijat z důvodu posílení ochrany spotřebitele, a to v souladu s požadavky směrnice Evropské unie. Hlavním opatřením, které z toho vyplývá, je povinnost cestovních kanceláří pojistit se pro případ jejich úpadku. Jejich zákazníkům je tak zaručena repatriace a vrácení finančních prostředků v případě, že se cestovní kancelář dostane do úpadku. Předpokládalo se, že zavedení povinného pojištění přinese mimo jiné „pročištění“ trhu od nesolidních cestovních kanceláří a bude působit jako přirozené síto, což se také stalo. Podnikatelům to tak přineslo výhodu „odstranění“ nepojištěných konkurentů z trhu. (Orieška, 2010)

### **3.2 Specifika pojištění pro případ úpadku CK**

S provozem cestovních kanceláří přichází riziko spojené s finančními problémy v hospodaření, které může vést k negativnímu dopadu na klienty. Je proto potřeba toto riziko pokrýt buď pojištěním, nebo jinými prostředky. Jak již bylo zmíněno, v současnosti je krytí rizika úpadku cestovních kanceláří regulováno státem a vztahuje se na něj zákon č.159/1999 Sb., takže si cestovní kanceláře musí povinně sjednat pojištění. (Ducháčková, 2015)

Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře se sjednává jménem dané cestovní kanceláře, ale pojištěncem není cestovní kancelář, ale její zákazník. Ve chvíli, kdy si zákazník koupí u cestovní kanceláře zájezd, je cestovní kancelář povinná předložit mu doklad o svém pojištění, který musí obsahovat označení pojišťovny, která cestovní kancelář pojistila, pojistné podmínky a způsob oznámení pojistné události. Zákazník si ale může i sám ověřit, zda je daná cestovní kancelář pojištěná, a to na internetových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj nebo na internetových stránkách jednotlivých pojišťoven poskytujících tento typ pojištění. Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře se vztahuje na situace, kdy cestovní kancelář kvůli svému úpadku neposkytne zákazníkovi dopravu do České republiky z místa pobytu v zahraničí, pokud je doprava součástí zájezdu,

dále pokud neposkytne zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo plnou cenu zájezdu, když se zájezd neuskutečnil, nebo pokud nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, když se zájezd uskutečnil jen z části. Pojištění se musí vztahovat na všechny zájezdy, které byly prodané v době platnosti pojistné smlouvy. Okamžikem prodeje se v takovém případě myslí okamžik uzavření cestovní smlouvy, a ne okamžik zahájení zájezdu. (Beránek a kol., 2013) (ČAP, 2019) (Ducháčková, 2015) (Palatková a kol., 2013)

Cestovní kanceláře si mohou sjednat pojištění pro případ úpadku pouze u pojišťoven, které mají povolení k poskytování tohoto typu pojištění. Takové povolení pojišťovně uděluje Ministerstvo financí ČR. Cestovní kancelář musí pojišťovně poskytnout úplné a pravdivé údaje a pojišťovna má ze zákona právo tyto informace vyžadovat, a to nejen před uzavřením pojistné smlouvy, ale i kdykoliv v době jejího trvání. (Palatková a kol., 2013)

### **3.2.1 Pojistná částka, pojistné a spoluúčast**

Výše pojistné částky vychází z očekávaných tržeb cestovní kanceláře z prodeje zájezdů. Musí to být alespoň 30 % očekávaného objemu tržeb z prodeje zájezdů nebo objemu tržeb z prodeje zájezdů za předchozí rok, podle toho, jaká částka je vyšší. Tato pojistná částka se sjednává v pojistné smlouvě. (Beránek a kol., 2013) (Ducháčková, 2015)

Výše pojistného se pak odvíjí od velikosti ujednané pojistné částky a ohodnocení rizika na základě rozložení místa zájezdů, způsobu dopravy, vybíraných záloh, průběhu cash flow a celkové finanční situace cestovní kanceláře. Celková cena za povinné pojištění potom padá na samotné zákazníky dané cestovní kanceláře, protože je součástí cen jednotlivých zájezdů. (Beránek a kol., 2013) (Ducháčková, 2015)

Každá cestovní kancelář se určitou částkou podílí na pojistném plnění při vzniku pojistné události. Všeobecné pojistné podmínky stanoví přesnou výši, způsob úhrady a podmínky jejího použití. Stejně jako pojistná částka, i spoluúčast cestovní kanceláře na krytí škod je stanovena v pojistné smlouvě. Podle zákona musí být její výše minimálně 2 % z plánovaných ročních tržeb z prodeje zájezdů. Částka za spoluúčast je ukládána na speciální účet pojišťovny, o jehož stavu je cestovní kancelář informována. (Beránek a kol., 2013) (Ducháčková, 2015) (Česko, 2019)

### **3.2.2 Pojistné plnění**

Ve chvíli, kdy nastane pojistné plnění, přechází nároky zákazníků na pojišťovnu. Ta pak může po cestovní kanceláři požadovat to, co za ni zákazníkům uhradila. Pokud nebude zákazníkovi poskytnuta doprava do ČR z místa pobytu v zahraničí, zařídí to pojišťovna a poskytne zákazníkovi plnění ve formě zajištění dopravy z místa pobytu zpět do ČR společně s ubytováním a stravováním do chvíle odjezdu. Platí to i v případě, kdy se pojišťovně nepovede do 12 hodin po oznámení pojistné události ověřit u cestovní kanceláře, že k ní opravdu došlo. Když se později ukáže, že k pojistné události nedošlo, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně všechno, co za ni zaplatila. Pokud si zákazník zajistí dopravu zpět do ČR na vlastní náklady, pojišťovna mu poskytne peněžní plnění ve výši toho, co by musela vynaložit, kdyby dopravu a nezbytné ubytování a stravování zajišťovala sama. Neplatí tedy, že zákazník může na cestě domů „vytěžit“ něco navíc například tím, že si zaplatí nejdražší možnou letenku v první třídě. Pojistné plnění poskytuje pojišťovna hned po ověření pravdivosti oznámení dané pojistné události. Pojišťovna nemůže pojistné plnění odmítnout nebo ho snížit, pokud se po pojistné události dozví, že cestovní kancelář neuvedla úplné a pravdivé údaje. Může ale po cestovní kanceláři vymáhat náhradu škody, kterou tím způsobila. (Orieška, 2010) (Palatková a kol., 2013)

### **3.3 Garanční fond**

Pro ještě lepší zajištění poskytovatelů služeb cestovního ruchu proti platební neschopnosti byl v roce 2018 novelou zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zaveden institut tzv. garančního fondu. Ten funguje jako jakási nadstavba, která zajišťuje cestovní kanceláře a agentury pro případ platební neschopnosti. Ještě před zavedením této novely platilo, že poskytovatelé služeb cestovního ruchu měly zákonnou povinnost sjednat si pojištění pro případ úpadku, nebo si místo něj sjednat bankovní záruku, která funguje na stejném principu a zákazníkovi cestovní kanceláře zajistí stejné pojistné plnění jako pojištění. Nyní se k předešlým podmínkám přidala povinnost pro cestovní kanceláře a agentury pravidelně přispívat do garančního fondu. Finanční prostředky ve fondu jsou tvořeny jak příspěvky cestovních kanceláří a agentur, tak i penězi vybranými například na pokutách. Jsou uloženy na účtu

Státní fond rozvoje a bydlení a jsou nevratné. Příspěvky platí cestovní kanceláře každý rok a jejich výše je stanovena na 0,1 % z plánovaných tržeb z prodeje zájezdů a služeb cestovního ruchu. Finanční prostředky z garančního fondu se pak používají v případech, kdy vyplácená částka zákazníkům cestovní kanceláře překročí pojistný limit. Potom se rozdíl pokryje penězi z fondu. (epravo.cz, 2018)

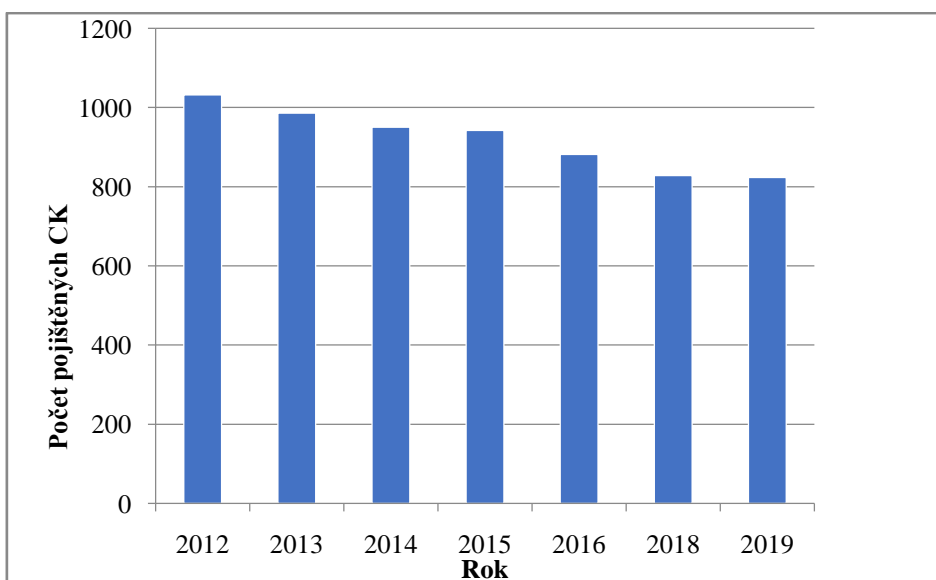


## 4. Situace na českém trhu s pojištěním cestovních kanceláří

Tato kapitola už se konkrétně zaměřuje na situaci pojištění cestovních kanceláří na českém trhu. Nejprve analyzuje celkový počet cestovních kanceláří v průběhu několika předešlých let, a potom se zabývá otázkou jejich pojišťování a problémem nepojištěných cestovních kanceláří. V další části se kapitola zaměřuje na pojišťovny, které pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře poskytují.

### 4.1 Vývoj počtu pojištěných CK a problém jejich nepojišťování

To, že po zavedení povinného pojištění v roce 1999 ukončilo svoji činnost mnoho cestovních kanceláří, už bylo vysvětleno v předešlé kapitole. Z Obrázku 4 je ale vidět, že počet cestovních kanceláří stále klesá i několik let poté, co bylo pojištění zavedeno. Ještě v roce 2012 bylo pojištěných cestovních kanceláří 1092, zatímco v letošním roce už je jich pouze 823. To je o více než 260 cestovních kanceláří méně, a to v rozmezí pouhých 7 let. Podle Kateřiny Petříčkové, výkonné ředitelky asociace AČCKA, důvodem poklesu mohou být neustále se zvyšující nároky na podnikání v oboru a zpřísnující se přístupy pojišťoven k poskytování pojistky pro případ úpadku. (COT, 2016)



Obrázek 4 Počet pojištěných CK 2012 – 2019

Zdroj: (CTK Czech-Language News Service, 2014), (CTK Czech-Language News Service, 2015) (České noviny, 2018) (Deník, 2019) (Travel Trade Gazette, 2013) (Travel Trade Gazzete, 2016)

Komplikace pro cestovní kanceláře mohou nastat také v případě, kdy pojišťovna nechce cestovní kancelář pojistit. To pak nemůže cestovní kancelář vůbec fungovat. Zákon totiž sice ukládá povinnost cestovním kancelářím se pojistit, ale už neukládá povinnost pojišťovnám tyto cestovní kanceláře pojišťovat. I když se to nestává příliš často, jsou i případy, kdy pojišťovny odmítly žádost o pojištění pro případ úpadku. Hlavním důvodem bývá většinou špatná ekonomická situace cestovní kanceláře, její nereálný obchodní plán, nedůvěryhodnost společnosti a jejích statutárních orgánů nebo nově vznikající cestovní kanceláře bez finanční historie. V roce 2018 odmítly pojišťovny v České republice pojistit desítky cestovních kanceláří právě z těchto důvodů. (České noviny, 2018)

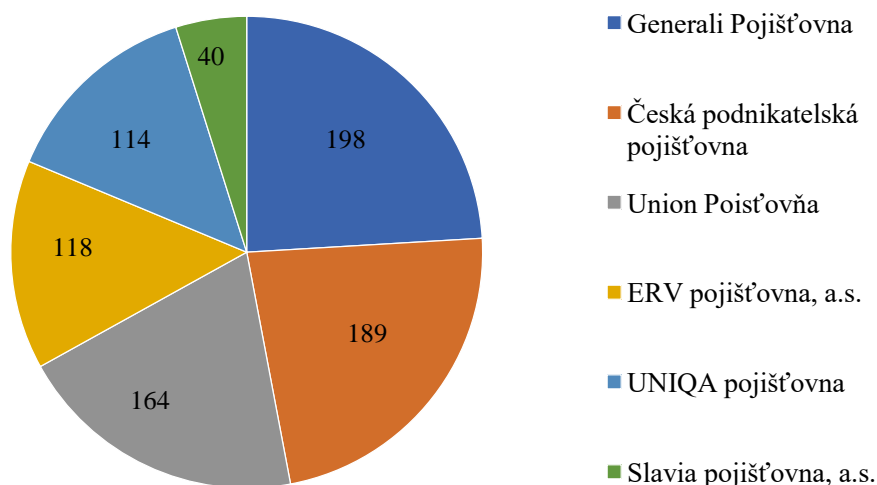
V letošním roce zaznamenalo Ministerstvo pro místní rozvoj problém s některými cestovními kancelářemi, které nedoložily žádný doklad o svém pojištění. To sice nemusí nutně znamenat, že pojištěné nejsou, nicméně je to možné, a v takovém případě by si zákazníci cestovních kanceláří měli dávat při výběru zájezdů větší pozor, od koho je kupují. Zároveň řešilo ministerstvo problém nezaplacených příspěvků do garančního fondu, což je pro cestovní kanceláře povinností od minulého roku. V případě, kdy si zákazník cestovní kanceláře není jistý, zda je daná CK pojištěná a zda zaplatila povinný příspěvek do garančního fondu, může se podívat do aktuálního seznamu cestovních kanceláří, které ministerstvo zveřejňuje na svých internetových stránkách. (Deník. 2019)

## **4.2 Pojišťovny nabízející pojištění pro případ úpadku CK na českém trhu**

Jak již bylo zmíněno v teoretické části, cestovní kanceláře mohou uzavírat pojistné smlouvy na pojištění pro případ úpadku pouze s jednotlivými pojišťovnami, které mají povolení k poskytování tohoto typu pojištění. Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře v současné době na českém trhu nabízí pět českých pojišťoven – Generali pojišťovna, a.s. (dále jen Generali), Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. (dále jen ČPP), ERV pojišťovna, a.s. (dále jen ERV), UNIQA pojišťovna, a.s. (dále jen UNIQA) a Slavia pojišťovna, a.s. (dále jen Slavia pojišťovna).

Na následujícím obrázku je znázorněn graf celkového počtu pojištěných cestovních kanceláří od ledna 2019 u šesti pojišťoven, které poskytují pojištění pro případ úpadku

cestovní kanceláře na českém trhu. Je zde zahrnuto výše zmíněných pět českých pojišťoven a pro srovnání také slovenská pojišťovna Union poisťovňa, a.s., která dlouhodobě působí na českém pojistném trhu a pojišťuje více než sto českých cestovních kanceláří ročně. Jak je vidět z Obrázku 5, nejvíce pojištěných cestovních kanceláří má v současnosti pojišťovna Generali, celkem je jich 198. Následuje pak ČPP se 189 pojištěnými cestovními kancelářemi a slovenská Union Poist'ovňa, která jich pojistila 164. Dále je pak ERV se 118 pojištěnými cestovními kancelářemi a UNIQA se 114 pojištěnými cestovními kancelářemi. Nejméně cestovních kanceláří, pouze 40, pojistila Slavia pojišťovna.



*Obrázek 5 Počet pojištěných CK u jednotlivých pojišťoven*  
Zdroj: (vlastní zpracování, 2019)

Další části kapitoly se zabývají už pouze pěti ze dříve zmíněných pojišťoven, a to pojišťovnou ERV, UNIQA, Generali, ČPP a Slavia. Jsou popsány základní údaje o jednotlivých pojišťovnách a konkrétní informace týkající se pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojišťovna Union byla vynechána z důvodu nedostatečného množství zjištěných informací o pojištění pro případ úpadku, které nabízí, a také z důvodu, že jde o porovnání českých pojišťoven.

#### 4.2.1 ERV pojišťovna, a.s.

ERV pojišťovna (dříve Evropská cestovní pojišťovna) funguje na českém trhu od roku 1993. Jedná se o jedinou pojišťovnu na českém trhu, která se specializuje na cestovní pojištění, v České republice vlastní největší tržní podíl tohoto pojištění. Mimo cestovní pojištění poskytuje pojistné služby i pro firmy nebo právě pro cestovní kanceláře, kterým dokáže zařídit nejen pojištění pro případ úpadku, ale i pojištění profesní odpovědnosti nebo pojištění obecné odpovědnosti. ERV je dlouhodobě hodnocena jako pojišťovna s nejlepším cestovním pojištěním, ročně má více než milion klientů. (ERV, 2019)

Na svých oficiálních internetových stránkách pojišťovna uvádí všechny potřebné informace o pojištění pro případ úpadku CK. V informačním dokumentu o pojistném produktu, který je na stránkách dostupný ke stažení, je uvedeno, o jaký druh pojištění se jedná, jaké jsou povinnosti pojistníka, informace o platbě pojistného a pojistné době. Jsou zde vypsány všechny situace, na které se pojištění vztahuje. Jsou to situace, kdy cestovní kancelář kvůli svému úpadku (ERV, 2019):

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je doprava součástí zájezdu nebo spojených cestovních služeb;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu, zaplacenou cenu za zájezd nebo zaplacenou cenu za poukaz na zájezd, pokud se zájezd ještě neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu;
- nevrátí zákazníkovi všechny platby za spojené cestovní služby, které od něj dostala.

Pojišťovna také jasně vymezuje situace, na které se pojištění nevztahuje. Jedná se o (ERV, 2019):

- únik jaderné energie nebo radioaktivní záření;
- válka nebo občanské nepokoje;
- zásah státní moci nebo veřejné správy;
- teroristický útok;
- znečištění životního prostředí;
- pandemie.

Územně není pojištění nikterak omezeno, platí po celém světě. ERV pojišťovna vyžaduje po cestovních kancelářích dodržování určitých podmínek nejen pro správné sestavení pojistné smlouvy, ale i snazší průběh celé pojistné doby. První podmínkou je poskytnutí pravdivých a úplných informací o dané cestovní kanceláři, které jsou nezbytné pro vznik pojistné smlouvy. Dále je nutné oznámit pojišťovně jakékoliv změny, které by mohly pojištění nějak ovlivnit. Cestovní kancelář také musí poskytnout kopii potvrzení o úhradě ročního příspěvku do garančního fondu a každý měsíc poskytnout svůj přehled činnosti. Cestovní kancelář nesmí uzavírat další smlouvy o zájezdu nebo zprostředkování spojených cestovních služeb, pokud už docílila sjednaného limitu pojistného plnění. Samozřejmostí je snaha o maximální odvrácení nebo minimalizace škody. V případě, že cestovní kanceláři hrozí úpadek, měla by o tom pojišťovnu co nejdříve informovat, vyplnit škodní protokol, k němu přiložit originály dokladů a snažit se co nejlépe popsat faktory vzniku škody. Na Obrázku 6 je uvedený doklad pro zákazníka cestovní kanceláře o pojištění záruky pro případ úpadku. (ERV, 2019)

#### Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Tento doklad stvrzuje, že CK je pojištěna pro případ, kdy Vám z důvodu svého úpadku

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je tato doprava součástí zájezdu či spojených cestovních služeb,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil,
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu.
4. nevrátí veškeré platby za spojené cestovní služby, které od Vás obdržela.

Pojištění se vztahuje na zájezdy dle § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. či spojené cestovní služby dle § 1c odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. Informujte se u své CK, jestli Vámi zakoupená služba spadá do této kategorie, a zda je pojištěna



#### Repatriace ze zahraničí

Když dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistenční službě ERV Evropské pojišťovny, a. s.

telefon: +420 221 860 632  
e-mail: help@euro-center.com



#### Refundace nákladů

Když dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 až 4, jste povinni nejpozději do 3 měsíců učinit písemné oznámení na adresu ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, a předložit smlouvu o zájezdu, případně další vyžádané doklady.

[www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz)

Obrázek 6 Doklad o pojištění u ERV pro zákazníka CK  
Zdroj: (ERV, 2019)

ERV pojišťovna sjednává pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře na jeden rok, výjimečně na více let, ovšem v každém případě je pojistným obdobím jeden rok. Pojištění vzniká dnem, který je uvedený ve smlouvě, a končí většinou uplynutím doby, na kterou bylo sjednané. Cestovní kancelář je povinna zaplatit pojistné do data uvedeného ve smlouvě. Pojistné se platí jednorázově, ale cestovní kancelář může požádat o placení splátkově. Cestovní kancelář může pojistnou smlouvu vypovědět, a to do šesti týdnů před koncem pojistného období. (ERV, 2019)

#### 4.2.2 UNIQA pojišťovna, a.s.

UNIQA pojišťovna je univerzální pojišťovnou, která svým klientům nabízí jak životní, tak i neživotní pojištění. Na českém trhu působí od roku 1993 a v současnosti se řadí mezi jednu z nejsilnějších pojišťoven. Aktuálně má uzavřených přes 890 tisíc pojistných smluv. K 31. 12. 2018 zaměstnávala 525 zaměstnanců. Pro oblast povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovních kanceláří působí jako výhradní zastoupení pojišťovny UNIQA společnost FIDUCIA, s.r.o. Ta vznikla v roce 2003 a nyní už má bohaté zkušenosti v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví a má oprávnění k provozování činnosti pojišťovacího makléře a zajišťovacího makléře. FIDUCIA, s.r.o. se specializuje na pojištění speciálních finančních rizik, mezi které lze zařadit právě pojištění pro případ úpadku cestovních kanceláří a také pojištění odpovědnosti cestovních kanceláří. (FIDUCIA, 2019) (UNIQA, 2019)

UNIQA na svých oficiálních internetových stránkách uvádí, že nabízí specializované pojištění proti úpadku, díky kterému může chránit klienty cestovních kanceláří, kteří nemohli využít cestovní služby, za které si už zaplatili. Toto pojištění si mohou sjednat pouze ty cestovní kanceláře, které dosahují ročního objemu tržeb z prodaných zájezdů alespoň 10 milionů korun, a které v cestovním ruchu podnikají více než tři roky. (UNIQA, 2019)

UNIQA nabízí cestovním kancelářím individuální posouzení rizik, individuální sazby pojistného, volitelnou výši spoluúčasti a možnost nahradit ji bankovní zárukou, smluvní garantovanou výši úrokového výnosu ze složené spoluúčasti, rychlé a bezplatné sestavení nabídky pojištění. Výhodou je také dlouhodobá zkušenost s tímto typem pojištění. (FIDUCIA, 2019) Podobně jako ERV, i UNIQA poskytuje na svých internetových stránkách informační dokument o pojistném produktu se základními informacemi. Jako první je v něm uvedeno, na co se pojištění vztahuje a na co nikoliv. Pojištění se vztahuje na situace, kdy cestovní kancelář kvůli svému úpadku (UNIQA, 2019):

- neposkytne svému zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo jiného místa, na kterém se cestovní kancelář se zákazníkem dohodla, když je doprava součástí zájezdu;

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu za zájezd nebo cenu zájezdu, který se neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou částkou za zájezd a cenou částečně poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil jen částečně;
- nevrátí zákazníkovi, kterému prodala poukaz na zájezd, část nebo celou cenu poukazu na zájezd, který se neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi platby za služby, které byly součástí spojených cestovních služeb a nebyly zákazníkovi poskytnuty.

Pojištění platí po celém světě. Nevztahuje se na škody z rizik, které nejsou vypsány v předchozím odstavci. UNIQA pojišťovna vyžaduje po cestovních kancelářích předložení všech dokumentů a dokladů souvisejících s pojištěním a týkajících se finanční situace (např. finanční a majetková bilance hospodaření za předchozí období). Dále požaduje předložení podnikatelského záměru, obchodního plánu a případně i dalších dokladů. Cestovní kancelář má tuto povinnost nejen před uzavřením smlouvy, ale také kdykoliv v době jejího trvání. Pojišťovna si může kdykoliv říct o dodání dalších údajů či podání vysvětlení k údajům stávajícím. Cestovní kancelář je dále povinna bezodkladně oznamovat pojišťovně (UNIQA, 2019):

- jakékoliv změny skutečností, na které se při sjednávání smlouvy pojišťovna ptala;
- výskyt škodné události (s tím souvisí učinění nutných opatření k minimalizaci škody a postupování dle pokynů pojišťovny);
- pokud došlo ke sjednání stejného pojištění s jinou pojišťovnou (CK musí sdělit jméno další pojišťovny a výši limitu pojistného plnění).

Při škodné události musí cestovní kancelář pravdivě popsat její vznik a rozsah, předložit pojišťovně nutné doklady a poskytnout jí zřízení kopií těchto dokladů. Dále musí pojišťovně umožnit vyšetření dané události, zda se opravdu jedná o pojistnou událost a jaké budou nároky zákazníků na pojistná plnění. Cestovní kancelář také musí informovat zákazníky před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo závazným objednávkám o tom, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a samozřejmě o rozsahu a podmínkách povinného pojištění. Pokud by se pojištění vztahovalo na jinou osobu nebo majetek jiné osoby než je pojistník, pak je pojistník povinen tuto osobu s pojistnými podmínkami obeznámit. (UNIQA, 2019)

Ke zpracování nezávazné cenové nabídky je potřeba, aby cestovní kancelář vyplnila dotazník pro pojištění záruky. Také musí předložit výsledky hospodaření za poslední tři roky, což zahrnuje rozvahu, výkaz zisku a ztráty, výkaz cash flow a přílohu účetní závěrky. Je zapotřebí také přinést zprávu auditora včetně komentáře, pokud byl audit proveden, katalog nabízených služeb, ceník a obchodní podmínky dané cestovní kanceláře a nakonec kopii koncesní listiny, případně kopii výpisu z obchodního rejstříku. (FIDUCIA, 2019)

Při podpisu smlouvy je nutné zaplatit první platbu pojistného nebo jeho první splátku (není-li ujednáno jinak). Pojištění je sjednáváno vždy na dobu určitou (není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak) a vzniká dnem, který je uveden v pojistné smlouvě jako počátek pojištění, ale pouze v případě, že byla uhrazena částka pojistného a spoluúčasti. Pojistnou smlouvu lze ze strany cestovní kanceláře vypovědět (UNIQA, 2019):

- písemnou výpovědí na konci pojistného období (výpověď musí být doručena do pojišťovny nejdéle šest týdnů před koncem pojistného období);
- písemnou výpovědí do dvou měsíců od uzavření pojistné smlouvy (výpovědní doba je osm dní a po jejím vypršení smlouva zaniká);
- písemnou výpovědí do tří měsíců od nahlášení pojistné události (výpovědní doba je měsíc a po jejím vypršení smlouva zaniká).

#### **4.2.3 Generali pojišťovna, a.s.**

V České republice se Generali objevila už v roce 1832, kdy byla založena pobočka v Praze. Od roku 1993 působí v zemi jako jedna z nejspolehlivějších a nejsilnějších pojišťoven. Pojišťovna Generali spadá do skupiny Generali, což je jeden z největších pojistitelů na světě. Samotná pojišťovna se v České republice řadí mezi šest největších pojišťoven. Nabízí pojistné produkty životního i neživotního pojištění a zakládá si na individuálním přístupu. Mimo to nabízí i bezplatné poradenství při výběru pojistného krytí. V roce 2001 se stala vedoucím pojistitelem nově založeného Poolu pro pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. V současnosti má pojišťovna silnou pozici především v oblasti pojištění motorových vozidel a dalších oblastí neživotního pojištění. Zaměstnává téměř 2000 zaměstnanců. (Generali, 2019)



Co se týče pojištění pro případ úpadku, pojišťovna Generali se snaží ke každé cestovní kanceláři přistupovat individuálně. Jako své hlavní výhody považuje minimální nutnou administrativu během pojistného období a možnost pro cestovní kanceláře složit depozit formou bankovní záruky. Cestovní kanceláře, které by měly zájem sjednat si u Generali pojištění pro případ úpadku, musí stejně jako u předchozích pojišťoven, dodat potřebné dokumenty. Nově vznikající cestovní kancelář musí vyplnit dotazník společně s uvedenými přílohami a předložit podnikatelský a finanční plán. Nově vznikající cestovní kanceláře, které vznikají z existující cestovní agentury, musí také vyplnit dotazník s danými přílohami a k tomu přiložit finanční výkazy za uplynulé dva roky. Cestovní kanceláře, které už jsou klienty pojišťovny Generali, musí vyplnit dotazník a přiložit finanční výkazy za předchozí rok a průběžné výkazy současného období. Cestovní kanceláře, které přecházejí od jiné pojišťovny, musí kromě vyplnění dotazníku předložit finanční výkazy za předchozí dva uzavřené roky a průběžné výkazy současného období. Pojištěné cestovní kanceláře pak musí pojišťovnu pravidelně informovat o vývoji tržeb, což dělají pomocí webové aplikace. (Generali, 2019)

Pojištění se vztahuje na situace, kdy kvůli svému úpadku cestovní kancelář (Generali, 2019):

- neposkytne dopravu do místa odjezdu z místa pobytu v zahraničí, pokud byla doprava součástí zájezdu nebo spojené cestovní služby a cestovní kancelář za tuto dopravu byla odpovědná;
- nevrátí zákazníkovi platbu za zájezd, který se nekonal;
- nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou částečně uskutečněného zájezdu;
- nevrátí zaplacenou cenu za službu (součást spojených služeb), která nebyla poskytnuta.

#### **4.2.4 Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.**

ČPP je univerzální pojišťovna, která je od roku 2005 součástí pojišťovací skupiny Vienna Insurance Group, jedné z největších evropských pojišťovacích skupin. Svým klientům nabízí komplexní pojistná řešení v oblasti jak životního, tak i neživotního pojištění. Na českém trhu působí od roku 1995 a řadí se tak mezi ty „mladší“ pojišťovny. Specializuje se

především na pojištění vozidel, konkrétně na poskytování povinného ručení, které zařizuje už od roku 1999 a je třetím největším poskytovatelem tohoto pojištění na českém trhu. ČPP se ale rozvinula i v jiných pojistných segmentech, jako je životní a úrazové pojištění, občanské majetkové pojištění, nebo pojištění podnikatelů. Na českém pojistném trhu je ČPP považována jako finančně stabilní a silná pojišťovna. V současnosti má uzavřeno přes 1,8 milionu pojistných smluv a poskytuje své služby více než milionu klientů. K 31. 12. 2017 zaměstnávala 862 zaměstnanců. V roce 2017 se pojišťovna umístila na druhém místě v kategorii Pojištění podnikatelů v soutěži Zlatá koruna. Vzhledem k tomu, že pojišťovna nabízené pojištění pro případ úpadku zařazuje právě mezi pojištění podnikatelů, může být i takové ocenění stěžejní při výběru pojištění mezi pojišťovnami. (ePojisteni.cz, 2019) (ČPP, 2015)

I ČPP definuje rozsah pojištění pro případ úpadku. Pojištění se vztahuje na zájezdy a spojené cestovní služby cestovní kanceláře, která kvůli svému úpadku (ČPP, 2015):

- neposkytne zákazníkovi repatriaci;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu za zájezd, stejně tak cenu zaplacenou za poukaz na zájezd, pokud se neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil jen částečně;
- nevrátí zákazníkovi všechny platby, které od něj obdržela za zprostředkování spojených cestovních služeb.

Pokud má cestovní kancelář zájem o pojištění pro případ úpadku právě u ČPP, musí nejdříve vyplnit dotazník, ve kterém kromě obecných údajů vyplňuje také strukturu tržeb a nákladů a údaje o své činnosti (např. jaké jsou její hlavní destinace nebo zda se více zaměřuje na příjezdový či výjezdový cestovní ruch). K tomu je třeba přiložit výpis z obchodního rejstříku pro právnické osoby a pro fyzické osoby je zase povinnost doložit přesný název cestovní kanceláře a adresu místa podnikání. Dále je třeba předložit koncesní listinu a účetní dokumenty v závislosti na způsobu vedení účetnictví. Posledním nezbytným dokumentem je podnikatelský záměr spolu s obchodním plánem, což zahrnuje plán tržeb z prodeje zájezdů a spojených cestovních služeb. Všechny vyplněné dokumenty je nutné zaslat na e-mailovou adresu pojišťovny, která následně vyhotoví kalkulaci. Po jejím odsouhlasení cestovní kanceláří je vystavena pojistná smlouva. Potřebné doklady

o pojištění a pojistka na daný rok jsou cestovní kanceláři dodány až po zaplacení pojistného a spoluúčasti a pouze v případě, že je platná koncesní listina. Obrázek 7 znázorňuje doklad o pojištění pro zákazníky. Cestovní kanceláře, které již jsou pojištěné, vyplňují před dalším pojistným obdobím dotazník, který je jim dodán přibližně dva měsíce před koncem stávajícího pojistného období. (ČPP, 2015)



**Kontaktní spojení pro oznámení pojistné události**

**Repatriace ze zahraničí**  
Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistenční službě Global Assistance, a. s.  
Telefonicky na číslo: +420 266 799 788  
Faxem na číslo: +420 266 799 797  
E-mail: upadekck@1220.cz

**Refundace nákladů**  
Dojde-li ke skutečnosti, které jsou uvedené v bodech 2 a 3, oznámte pojistnou událost nejpozději do 2 měsíců od jejího vzniku písemnou formou na adresu:  
**Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group,**  
Pobřežní 665/23, Praha 8, 186 00  
E-mail: olupmo@cpcz.cz

**Upozornění!**  
Oznámení doručená po uvedené lhůtě budou považována za bezpředmětná.  
K oznámení přiložte smlouvu o zájezdu a doklad o zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu.

Obrázek 7 Doklad o pojištění u ČPP pro zákazníka CK  
Zdroj: (ČPP, 2019)

#### 4.2.5 Slavia pojišťovna, a.s.

Poslední zmíněnou pojišťovnou je Slavia pojišťovna. Historie této pojišťovny sahá až do roku 1868, kdy vznikala jako jedna z prvních českých pojišťoven. V roce 2006 vstoupila do finanční skupiny SPGroup a od té doby se rychle rozvíjí a upevňuje svou pozici na českém pojistném trhu. Snaží se orientovat na zákazníka a přicházet s inovativními produkty. V současnosti se zabývá především pojištěním vozidel, cestovním pojištěním a pojištěním majetku. (Slavia pojišťovna, 2019)

Na oficiálních internetových stránkách pojišťovny je opět možnost stažení informačního dokumentu, který se týká pojištění pro případ úpadku. V informačním dokumentu o pojistném produktu je popsán předmět pojištění, čeho se pojištění netýká, povinnosti pro cestovní kanceláře a informace o platbě pojistného, pojistném období a možnostech vypovězení smlouvy. (Slavia pojišťovna, 2019)

Pojištění záruky pro případ úpadku se sjednává jako pojištění škodové. Předmětem pojištění jsou situace, kdy cestovní kancelář kvůli svému úpadku (Slavia pojišťovna, 2019):

- neposkytne zákazníkovi repatriaci;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu, cenu zájezdu nebo cenu poukazu na zájezd, pokud se zájezd neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou částkou a cenou poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd konal jen částečně;
- nevrátí zákazníkovi všechny platby za zprostředkování spojených cestovních služeb.

Pojištění pro případ úpadku CK se nevztahuje na události, které vznikly v důsledku (Slavia pojišťovna, 2019):

- zásahu státní moci nebo veřejné zprávy;
- vzniklých válečných událostí, politických nebo sociálních nepokojů a teroristických činů;
- chemické nebo biologické kontaminace;
- působení jaderné energie;
- vzniklého kybernetického ohrožení.

Pojištění je platné na území, které bylo sjednané v pojistné smlouvě. Stejně tak je v ní uvedena výše, způsob i frekvence placení pojistného a den začátku pojištění. I Slavia pojišťovna stanovuje určité povinnosti pro pojištěné cestovní kanceláře. Ty mají povinnost (Slavia pojišťovna, 2019):

- při uzavírání smlouvy pravdivě a plně odpovědět na otázky pojišťovny, které se vztahují na dané pojištění;
- oznámit pojišťovně veškeré známé okolnosti, které jsou pro převzetí rizika podstatné, a které mají vliv na podmínky uzavření pojistné smlouvy;
- umožnit pojišťovně ověření správnosti všech údajů;
- jednat tak, aby zbytečně nedocházelo k pojistným událostem, a zároveň nesmí ani přihlížet takovému jednání třetích osob;
- neprodleně oznámit pojišťovně vznik škodné události.

Vypovědět pojistnou smlouvu může cestovní kancelář písemně k poslednímu dni pojistného období, které je roční, přičemž výpověď musí být pojišťovně doručena nejpozději šest týdnů před koncem pojistného období. Pokud by byla doručena později,

může být pojištění ukončeno až ke konci následujícího pojistného období. Nebo může smlouvu vypovědět písemně do dvou měsíců od jejího sjednání. V tomto případě zanikne po osmi dnech od dne doručení výpovědi. Poslední možností je vypovědět smlouvu písemně do tří měsíců od nahlášení pojistné události. V takovém případě pojištění zanikne po jednom měsíci ode dne doručení výpovědi. (Slavia pojišťovna, 2019)

## 5. CK HAPTOUR s.r.o.

Pro účely této bakalářské práce bylo spolupracováno s cestovní kanceláří HAPTOUR s.r.o. Komunikace s cestovní kanceláří probíhala prostřednictvím osobního rozhovoru s paní Jitkou Havlákovou, spolumajitelkou a provozní pobočky, která ochotně zodpověděla všechny položené otázky.

V první části kapitoly jsou uvedeny základní informace o cestovní kanceláři a o cestovní agentuře Invia, která zájezdy této cestovní kanceláři zprostředkovává. Ve druhé části je na základě teoretických znalostí navrženo optimální pojištění pro danou CK, které je následně porovnáno s její současnou pojistnou ochranou.

### 5.1 Základní informace o cestovní kanceláři

Cestovní kancelář HAPTOUR je společnost s ručením omezeným, která sídlí v Liberci v ulici Sokolská 113/8. Tato cestovní kancelář funguje na českém trhu od roku 1994 a od té doby stále rozvíjí svoji činnost. Obrázek 8 znázorňuje logo cestovní kanceláře.



*Obrázek 8 Logo CK HAPTOUR*  
Zdroj: (CK HAPTOUR, 2019)

CK HAPTOUR se specializuje především na pobytové zájezdy do Chorvatska. Kromě klasických pobytových zájezdů nabízí ale také poznávací zájezdy do Anglie a Skotska a zájezdy s programem, mezi které patří například pobyty s návštěvou národních parků, pobyty s organizovanými výlety nebo pobyty zaměřené na cykloturistiku. V nabídce CK

HAPTOUR jsou i relaxační a lázeňské pobyty do maďarských lázní. Nabídka zájezdů je tedy vcelku pestrá, a proto se dá říci, že CK HAPTOUR organizuje zájezdy vhodné jak pro jednotlivce a páry, tak pro rodiny s dětmi či pro seniory. (CK HAPTOUR, 2019) (Invia, 2019)

Zájezdy CK HAPTOUR zprostředkovává také největší internetová cestovní agentura Invia, která nabízí zájezdy od více než 300 cestovních kanceláří z České republiky i ze Slovenska. Od CK HAPTOUR obdržela v minulosti dvě různá ocenění. V roce 2013 získala první místo v prodeji zájezdů a v roce 2015 jí bylo uděleno první místo v kategorii nejlepší internetový prodejce za rok 2015. (Invia, 2019)

## **5.2 Návrh optimální pojistné ochrany pro CK HAPTOUR, s.r.o.**

V této kapitole je navržena optimální pojistná ochrana pro cestovní kancelář HAPTOUR. Nejprve byly stanoveny základní faktory, podle kterých bylo poté navrženo optimální pojištění. Faktory, které byly do optimální pojistné ochrany zahrnuty, jsou následující:

1. územní omezení;
2. způsob platby pojistného;
3. možnost výpovědi smlouvy;
4. podmínky spoluúčasti;
5. doplňkové pojištění.

Tyto faktory byly vybrány z důvodu jejich možného přizpůsobení se každé cestovní kanceláři. Obecně se jedná o faktory, které nejsou stanovené zákonem, nebo jenom z části, a proto se mohou napříč nabídkami pojišťoven měnit a vytvářet tak různé možnosti pro cestovní kanceláře.

Po navržení podmínek na základě výše zmíněných faktorů byla poté navržena výše limitu pojistného plnění a spoluúčasti, a to na základě teoretických znalostí a zjištěných informací o cestovní kanceláři a jejím pojištění v minulých dvou letech. Také byla odhadnuta možná výše pojistného za dané pojištění.

### **5.2.1 Územní omezení**

Co se týká územního omezení, je pro cestovní kanceláře vždy lepší mít pojištění, které bude platit po celém světě. CK HAPTOUR poskytuje zájezdy pouze po Evropě, takže pro ni není tolik důležité, zda se pojištění vztahuje na celý svět či nikoliv. Pokud se má ale jednat o optimální pojistnou ochranu, je na místě vybrat takové pojištění, které územní omezení mít nebude. Je to lepší i pro případ, že by se v budoucnu cestovní kancelář rozhodla rozšířit svoji nabídku o zájezdy mimo Evropu.

### **5.2.2 Způsob platby pojistného**

Otázka způsobu platby pojistného může být pro některé cestovní kanceláře zásadní. Při vyšším pojistném je lepší, když je možnost platit ho pomocí splátek, protože pak cestovní kancelář nemá tak vysoký jednorázový výdaj. U CK HAPTOUR se nepředpokládá příliš vysoká výše pojistného, nicméně je vždy lepší, když se může daná cestovní kancelář rozhodnout sama, jak bude pojistné platit. Optimální pojištění by tedy mělo mít možnost platby pojistného jak jednorázově při vzniku smlouvy, tak i pomocí splátek s tím, že první splátka by se zaplatila taktéž při vzniku smlouvy.

### **5.2.3 Možnost odstoupení od smlouvy**

Odstoupení od pojistné smlouvy by mělo být jasně definováno jak ze strany pojišťovny, tak ze strany cestovní kanceláře, aby nedocházelo k nepříjemným situacím. Cestovní kancelář by měla mít možnost odstoupit od smlouvy samozřejmě na konci pojistného období, když se rozhodne, že se chce napříště pojistit u jiné pojišťovny nebo z jakéhokoliv jiného důvodu. Dále by měla mít cestovní kancelář možnost odstoupit od smlouvy, i pokud ze začátku zjistí, že jí pojištění nevyhovuje, ideálně do dvou měsíců od uzavření pojistné smlouvy.

### **5.2.4 Podmínky spoluúčasti**

Výše spoluúčasti by měla být volitelná. Samozřejmě se musí počítat s minimálními 2 % z ročního objemu prodeje zájezdů, které jsou stanoveny zákonem. Poté by se ale cestovní



kancelář měla sama rozhodnout, jestli chce spoluúčast vyšší a o kolik. Pojišťovna by také měla cestovní kanceláři umožnit danou výši spoluúčasti nahradit bankovní zárukou. Částka nevyužitá spoluúčasti by měla být úročena alespoň průměrnou úrokovou sazbou ČNB. Cestovní kancelář by pak měla větší motivaci zvýšit spoluúčast, čímž by se jí i snížila výše pojistného.

### **5.2.5 Doplnkové pojištění**

Když už si cestovní kancelář u pojišťovny sjednává pojištění pro případ úpadku, může být výhodné, když jí pojišťovna nabídne sjednání i jiných pojistných produktů, které by kryly škody, které nemusí nutně způsobit cestovní kancelář svým úpadkem, ale například její smluvní partner (poskytovatel ubytování, dopravce apod.). Jednalo by se o jakési rozšíření situací, na které by se pak celkově pojištění vztahovalo. Takovým vhodným doplňkovým pojištěním je například pojištění odpovědnosti za škodu, které by pokrylo škody způsobené zákazníkovi jiným dodavatelem služeb během zájezdu. Rozsah pojištění by zahrnoval například situace, kdy je zákazník okraden, když se stane nehoda dopravního prostředku, kterým zákazník cestuje, nebo když například vypukne požár v hotelu, kde je zákazník ubytován. Při sjednání takového doplňkového pojištění spolu s pojištěním pro případ úpadku by pak měla cestovní kancelář výhodnější podmínky, například nižší výši pojistného.

### **5.2.6 Návrh výše limitu pojistného plnění, pojistného a spoluúčasti**

Tato kapitola se zaměřuje na limit pojistného plnění a výši spoluúčasti a pojistného. Na základě zjištěných informací jsou navrženy částky, které se sjednávají v pojistné smlouvě.

Před samotným návrhem optimálních částek pro CK HAPTOUR na letošní rok, byly zjišťovány některé údaje o pojištění pro případ úpadku v roce minulém. Cestovní kancelář byla v loňském roce pojištěná u pojišťovny Generali.

V Tabulce 1 jsou zaznamenány tržby cestovní kanceláře za rok 2018, které činily 10,5 milionu Kč. V dalších řádcích jsou potom uvedeny další údaje sjednané v pojistné smlouvě – výše pojistného, limit pojistného plnění a výše spoluúčasti. Pojistné za rok 2018 činilo 65 951 Kč. Limit pojistného plnění byl 4 miliony Kč, což bylo dokonce více než

minimálních 30 % z tržeb za zájezdy (konkrétně 38 %). Spoluúčast odpovídala přesně 2 % z tržeb za zájezdy, tedy 210 000 Kč.

*Tabulka 1 Údaje o CK HAPTOUR za rok 2018*

<b>Tržby</b>	10 500 000 Kč
<b>Pojistné</b>	65 951 Kč
<b>Limit pojistného plnění</b>	4 000 000 Kč
<b>Spoluúčast</b>	210 000 Kč

Zdroj: (Havláková – osobní rozhovor, 2019)

Pro srovnání jsou v Tabulce 2 přidány k údajům za rok 2018 ještě údaje o tržbách, výši pojistného a spoluúčasti a limitu pojistného plnění za rok 2017. Jak je vidět, tržby se zvýšily o 0,5 milionu Kč, což vedlo ke zvýšení i všech ostatních čísel. I v roce 2017 byl limit pojistného plnění nastaven výše než pouhých 30 % z ročních tržeb (konkrétně 39 %).

*Tabulka 2 Srovnání údajů o CK HAPTOUR za rok 2017 a 2018*

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Tržby</b>	10 000 000 Kč	10 500 000 Kč
<b>Pojistné</b>	65 290 Kč	65 951 Kč
<b>Limit pojistného plnění</b>	3 900 000 Kč	4 000 000 Kč
<b>Spoluúčast</b>	200 000 Kč	210 000 Kč

Zdroj: (Havláková – osobní rozhovor, 2019)

Při návrhu jednotlivých částek je nutné držet se zákonem stanovených předpisů jako je minimální výše pojistné částky a spoluúčasti, čímž se zabývá kapitola 3.2.1. Pro zjištění těchto částek je tedy důležité znát očekávané tržby za zájezdy na tento rok. Podle paní Havlákové očekává CK HAPTOUR v roce 2019 tržby z prodaných zájezdů přibližně 12 milionů Kč. Vzhledem k tomu, že je tato částka vyšší, než byly tržby za rok 2018, musí se výše pojistné částky a spoluúčasti počítat z letošních očekávaných tržeb.

Vzhledem k tomu, že výše pojistné částky musí být alespoň 30 % z očekávaných tržeb, měl by se limit pojistného plnění pohybovat kolem 3 600 000 Kč. Cestovní kancelář je na trhu už více než 20 let a ještě nikdy za celou dobu svého fungování nemusela řešit jakýkoliv problém s platební neschopností. Není proto důvod se obávat například z brzkého krachu či nedostatečné klientely, jako je tomu u začínajících cestovních

kanceláři, které právě kvůli těžkým začátkům často zvyšují limit pojistného plnění. V případě CK HAPTOUR není zvyšování pojistného limitu z tohoto důvodu nutné. Na druhou stranu je ale třeba myslet i na případy, kdy se očekávané tržby ukážou jako nízké a bude prodáno více zájezdů, než se původně očekávalo. Aby si později nemusela CK limit zvyšovat, měl by být nastaven už od začátku vyšší, stejně jako tomu bylo v minulém roce. S ohledem na stanovení limitu pojistného plnění v minulých dvou letech na 38 % a 39 %, může cestovní kancelář poptávat v letošním roce podobnou nabídku, případně i menší. Vzhledem k tomu, že v minulosti byl odhad tržeb téměř přesný, může být limit pojistného plnění stanoven i na pouhých 35 %, což představuje částku 4 200 000 Kč. Tato částka je o 600 000 Kč vyšší, než minimální hranice stanovená zákonem a podle zkušeností cestovní kanceláře se zdá jako dostatečná na to, aby se zamezilo riziku podpojištění.

Výše spoluúčasti, jak již bylo zmíněno, je stanovená na minimálně 2 % z plánovaných ročních tržeb za zájezdy. V případě CK HAPTOUR by to mělo být tedy alespoň 240 000 Kč. Obecně platí, že je v zájmu cestovních kanceláří mít spoluúčast o něco vyšší. Je to především proto, že výše spoluúčasti po skončení pojištění nezůstává pojišťovně, ale vrací se cestovní kanceláři. Zatímco zaplacené pojistné je nevratné. Také platí, že čím vyšší je spoluúčast, tím menší je pak výše pojistného. CK HAPTOUR by mohla mít spoluúčast stanovenou klidně na 5 % očekávaných tržeb, což by odpovídalo částce 600 000 Kč.

Pro shrnutí prozatím navržených údajů slouží Tabulka 3. Očekávaný objem tržeb na rok 2019 je tedy 12 milionů Kč, limit pojistného plnění byl navržen na 4, 2 miliony Kč, což odpovídá 35 % z očekávaných tržeb a výše spoluúčasti byla navržena ve výši 600 000 Kč, což odpovídá 5 % z očekávaných tržeb.

*Tabulka 3 Návrh hodnot do pojistné smlouvy 2019*

<b>Tržby</b>	12 000 000 Kč
<b>Limit pojistného plnění</b>	4 200 000 Kč
<b>Spoluúčast</b>	600 000 Kč
<b>Pojistné</b>	?

Zdroj: (vlastní zpracování, 2019)

Poslední otázkou je výše pojistného, kterou bude muset cestovní kancelář uhradit. Ta ale závisí na několika různých faktorech, mezi které patří nejen výše sjednané pojistné částky, ale také ohodnocení rizika na základě poskytovaných zájezdů, způsob dopravy u zájezdů nebo finanční situace cestovní kanceláře.

CK HAPTOUR je malá cestovní kancelář s pouze jednou pobočkou. Zájezdy jsou pořádané pouze po Evropě, konkrétně do Chorvatska, Anglie, Skotska, Maďarska, Polska, Německa a také po České republice. Využívaná doprava je autobusová, případně vlastní, ale na vyžádání zákazníků může cestovní kancelář zařídit i dopravu leteckou. To se ovšem nestává často, neboť většina zájezdů je do již zmíněného Chorvatska, kam je zcela běžné se dopravovat autem či autobusem, což vyjde levněji než letadlem. Z těchto faktů vyplývá, že nejsou důvodem výrazného zvýšení pojistného, protože se nejedná o žádné zájezdy do rizikových destinací, pravidelně se nevyužívá letecká doprava a jedná se pouze o malou cestovní kancelář s jednou pobočkou a tržbami kolem 12 milionů.

Po shrnutí veškerých údajů, které byly zjištěny a doposud navrženy pro optimální pojistnou ochranu, lze alespoň částečně odhadnout výši pojistného. Nebyly zjištěny žádné důvody, které by měly výši pojistného výrazně zvýšit. Naopak pokud by CK HAPTOUR měla zvýšenou částku spoluúčasti (například navržených 5 % oproti dřívějším 2 %), mohlo by se pojistné ještě snížit. V minulých dvou letech odpovídala výše pojistného zhruba 0,6 % z očekávaných tržeb. Kdyby to mělo platit i v roce 2019, odpovídala by částka pojistného zhruba 72 000 Kč. Když se přihlédně k tomu, že limit pojistného plnění je procentuálně k tržbám nižší než v minulých letech, a výše spoluúčasti je naopak vyšší, lze očekávat možné snížení ceny pojistného. Reálně by mohla CK HAPTOUR očekávat výši pojistného do 70 000 Kč.

### **5.2.7 Shrnutí**

Tato kapitola shrnuje vše, co bylo navrženo pro optimální pojistnou ochranu cestovní kanceláře HAPTOUR. Na začátku bylo zhodnoceno pět vybraných faktorů – územní omezení, způsob platby pojistného, možnost výpovědi smlouvy, spoluúčast a doplňkové pojištění. Poté byla navržena optimální výše pojistného limitu a spoluúčasti a odhadnuta očekávaná výše pojistného za toto optimální pojištění.

Jako první bylo řešeno případné územní omezení v pojistné smlouvě. V současnosti CK HAPTOUR sice nepořádá zájezdy mimo Evropu, ale v budoucnu by mohla, tudíž je pro ni lepší, když bude pojištění geograficky neomezené a bude tedy platit po celém světě. Dalším faktorem byl způsob platby pojistného. V ideálním případě by měla být možnost pro cestovní kancelář ho zaplatit buď jednorázově, nebo pomocí splátek, podle toho jak se sama rozhodne. Co se týká odstoupení od pojistné smlouvy, měla by mít cestovní kancelář možnost výpovědi nejen před koncem pojistného období, ale i do dvou měsíců po vzniku pojištění, kdyby zjistila, že jí pojištění z nějakého důvodu nevyhovuje. Výše spoluúčasti by měla být volitelná a cestovní kancelář by měla dostat možnost nahradit ji bankovní zárukou. Celková složená částka by měla být náležitě úročená, a to minimálně podle průměrné úrokové sazby ČNB, a po skončení pojištění vrácená cestovní kanceláři. Do optimální pojistné ochrany by mělo být zařazeno i doplňkové pojištění odpovědnosti za škodu, které by rozšířilo rozsah stávajícího pojištění o situace, kdy zákazníkovi cestovní kanceláře způsobí škodu smluvní partner dané cestovní kanceláře nebo pokud mu bude způsobena jiná škoda než v důsledku úpadku cestovní kanceláře.

Limit pojistného plnění musí mít CK HAPTOUR pro rok 2019 alespoň 3 600 000 Kč. Z důvodu jistoty, aby nedošlo k podpojištění, a zkušenostem z minulých let, se zdá optimální stanovit ho na 4 200 000 Kč, což odpovídá 35 % z očekávaných tržeb za zájezdy. Výše spoluúčasti musí být alespoň 2 % z plánovaných tržeb, ale pro CK HAPTOUR je výhodnější ji stanovit vyšší, z důvodu nižšího pojistného a navrácení celé částky i s úrokem zpět po skončení pojištění, pokud se nevyužije. Bylo navrženo zvýšit spoluúcast z 2 % na 5 %, což odpovídá částce 600 000 Kč. Při odhadování výše pojistného bylo vycházeno z informací o pojištění z minulých dvou let, a také z faktu, že by mělo být sníženo z důvodu vyšší spoluúčasti a nižšího limitu pojistného plnění. Bylo odhadnuto, že by se výše pojistného mohla pohybovat kolem 70 000 Kč.

### **5.3 Porovnání návrhu se současným pojištěním CK HAPTOUR**

Tato kapitola na závěr porovnává výše navrhnuté optimální pojištění se skutečným aktuálním pojištěním cestovní kanceláře HAPTOUR, které má v současné době sjednané u pojišťovny Generali (pojistka viz Příloha A). Účelem tohoto porovnání je zjistit, jak se stávající pojištění cestovní kanceláře podobá tomu optimálnímu, a kde by se mohly

podmínky pojištění případně zlepšit. K porovnání slouží Tabulka 4, ve které se nachází údaje o stávajícím pojištění, a zároveň údaje o navrhnutém optimálním pojištění.

*Tabulka 4 Srovnání stávajícího a navrhovaného pojištění*

<b>Faktor</b>	<b>Stávající pojištění</b>	<b>Navrhované pojištění</b>
Limit pojistného plnění	4 950 000 Kč	4 200 000 Kč
Spoluúčast	240 000 Kč	600 000 Kč
Územní omezení	ne	ne
Způsob platby pojistného	jednorázově	jednorázově nebo na splátky
Možnost nahradit spoluúčast bankovní zárukou	ano	ano
Vrácení nevyužité částky spoluúčasti	ano	ano
Doplňkové pojištění	ne	ano
Pojistné	66 169 Kč	cca 70 000 Kč

Zdroj: (vlastní zpracování, 2019)

V tabulce je vidět, že některé z navržených podmínek u optimálního pojištění jsou zahrnuty i v pojištění aktuálním. Jedná se o neomezené území, kde pojištění platí, možnost nahradit částku spoluúčasti bankovní zárukou a vrácení nevyužité částky spoluúčasti zpět cestovní kanceláři po skončení pojištění. Dalo by se říci, že v těchto ohledech si cestovní kancelář vybrala to nejlepší. Jsou ale oblasti, kde by mohlo být stávající pojištění i výhodnější, například ve způsobu platby pojistného. Cestovní kancelář sice dle slov paní Havlákové vždycky platila pojistné jednorázově, tudíž je na to zvyklá, nicméně možná by jí mohlo vyhovovat platit ho na splátky. Je lepší, když si může cestovní kancelář sama vybrat.

Sjednaný limit pojistného plnění má CK HAPTOUR celkem vysoký, jedná se o téměř 5 milionů Kč, což odpovídá asi 41 % z očekávaných tržeb. Po úvahách v předchozí kapitole nebyl ale shledán žádný důvod, proč by musel být minimální limit 30 % z tržeb o tolik překročen. Z toho důvodu se zdá být v pořádku nastavit ho nižší, což bylo navrženo už v kapitole 5.2.6. V tomto ohledu by tedy cestovní kancelář mohla ušetřit na pojistném.

Výše spoluúčasti u stávajícího pojištění je 240 000 Kč, tedy přesně 2 % z očekávaných tržeb. V zájmu CK HAPTOUR je ale mít částku spoluúčasti vyšší, protože tato částka se jí po skončení pojištění vrátí zpátky, v optimální verzi pojištění i s řádným úrokem. Navíc může vyšší spoluúčast snížit pojistné, což je vysvětleno už v předchozí kapitole.

Největší výhodou navrhované pojistky je ale doplňkové pojištění ve formě pojištění odpovědnosti za škodu, které výrazně rozšiřuje celkový rozsah pojištění, a poskytuje tak větší komfort nejen cestovní kanceláři, ale především jejím zákazníkům. V současné době CK HAPTOUR žádné doplňkové pojištění nemá, takže by o tuto formu připojištění mohla mít zájem.

Odhadovaná cena pojistného za optimální pojištění pro CK HAPTOUR se příliš neliší od ceny za stávající pojištění. Podmínky jsou dost podobné, v optimální verzi pojištění je ale zahrnuto navíc doplňkové pojištění, což cenu může zvýšit. Naopak je ale navrhnutá vyšší výše spoluúčasti a nižší celkový limit pojistného plnění.

Obecně se dá říci, že aktuální pojištění, které má CK HAPTOUR sjednané, se hodně podobá navrženému optimálnímu pojištění. Pořád je ale velká možnost si pohrávat s částkami spoluúčasti a limitu pojistného plnění, čímž se dá následně snížit výše pojistného. Jediný zásadní rozdíl je v oblasti doplňkového pojištění, které je zahrnuté v optimální verzi pojištění, a které cestovní kancelář v současnosti nevyužívá.

## Závěr

Teoretická část této bakalářské práce se nejprve zaměřila na vysvětlení vybraných pojmů z oblasti pojišťovnictví, které se týkají problematiky pojištění cestovních kanceláří. Poté vysvětlila vybrané pojmy z oblasti cestovního ruchu, zaměřila se především na pojem cestovní kancelář a dále na pojmy zájezd a spojené cestovní služby. Následně byla popsána činnost Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. Další část se zaměřila na specifika pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře a konkrétně popsala vznik myšlenky a následné zařazení tohoto pojištění do právního řádu. Poté bylo vysvětleno, co je na daném pojištění specifické. V závěru bylo zmíněno nedávné zavedení garančního fondu, do kterého cestovní kanceláře musí od roku 2018 přispívat.

Cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat nabídky pojišťoven na trhu s pojištěním pro případ úpadku a na základě teoretických znalostí navrhnout optimální pojistnou ochranu pro cestovní kancelář HAPTOUR, s.r.o., což bylo provedeno v praktické části této práce. Nejprve bylo vymezeno pět faktorů, podle kterých byly navrženy optimální podmínky tohoto pojištění pro danou cestovní kancelář. Faktory musely být vybrány tak, aby u nich bylo možné je měnit a přizpůsobovat cestovní kanceláři. Nesměly tedy být přesně zákonem nastavené, jako například rozsah pojištění nebo minimální hranice limitu pojistného plnění či spoluúčasti. Na základě těchto podmínek byly vybrány faktory územní omezení, způsob platby pojistného, možnost výpovědi smlouvy, podmínky spoluúčasti a doplňkové pojištění. Následně byl na základě takto navržených podmínek a na základě informací o pojištění pro případ úpadku dané cestovní kanceláře za poslední dva roky navržen optimální limit pojistného plnění a spoluúčasti. Na závěr byla ještě odhadnuta přibližná výše pojistného, kterou by mohla cestovní kanceláři za takové pojištění očekávat.

Na základě vymezených faktorů bylo pro cestovní kancelář HAPTOUR, s.r.o. navrženo pojištění, které nemá žádné územní omezení. Přestože cestovní kancelář pořádá zájezdy zatím pouze v rámci Evropy, jakékoliv územní omezování se s ohledem na budoucí možnost rozšíření nabídky nezdá být ideální. Je tomu tak i z důvodu, že většina pojišťoven v současnosti své pojištění nijak geograficky neomezuje. Z pohledu způsobu placení pojistného je možnost platit ho jak jednorázově při vzniku smlouvy, tak pomocí splátek. Minimální výše spoluúčasti je stanovena zákonem, ovšem další manipulace s touto částkou



by měla být zcela na cestovní kanceláři. Ta si v ideálním případě může zvolit, zda ji zvýší nebo ne, případně o kolik. Navíc má možnost spoluúčast nahradit bankovní zárukou, což lze v současné době vidět například v nabídce pojišťovny Generali či UNIQA. Částka zaplacená za spoluúčast se při nevyužití vrací zpět cestovní kanceláři, společně s úrokem. Co se týká odstoupení od pojistné smlouvy, optimální pojištění umožňuje nejen výpověď ke konci pojistného období, ale i do dvou měsíců od uzavření pojistné smlouvy, pro případy, že by cestovní kancelář nebyla s pojištěním spokojená. Nakonec bylo do optimální pojistné ochrany zařazeno doplňkové pojištění odpovědnosti za škodu, které rozšiřuje zákonem daný rozsah pojištění o situace, kdy je zákazníkovi cestovní kanceláře způsobena jiná škoda než ta v důsledku úpadku cestovní kanceláře.

Při návrhu limitu pojistného plnění bylo vycházeno ze zákona, který stanovuje minimální výši 30 % z plánovaných tržeb za zájezdy, a dále z informací o pojištění dané cestovní kanceláře za poslední dva roky, které byly získány metodou osobního rozhovoru se spolumajitelkou a provozní pobočky, paní Jitkou Havlákovou. Stejným způsobem byla navrhována i výše spoluúčasti, která byla stanovena vyšší, z čehož cestovní kanceláři plynou výhody jako nižší pojistné nebo navrácení i s úrokem zpět v případě nevyužití. Po shrnutí veškerých navržených informací byla odhadnuta výše pojistného.

Na závěr bylo optimální pojištění porovnáno s pojištěním, které má cestovní kancelář HAPTOUR sjednané v současnosti. Bylo zjištěno, že současné pojištění CK HAPTOUR se v několika faktorech podobá pojištění navrhovanému. Zásadní rozdíl tvoří doplňkové pojištění, které současné pojištění cestovní kanceláře nezahrnuje, ale je považováno za velkou výhodu. Jinak má ale CK HAPTOUR sjednané vcelku dobré pojištění, které se hodně podobá optimálnímu návrhu. Pouze by si mohla lépe stanovit sjednávané částky spoluúčasti a limitu pojistného plnění, čímž by mohla snížit pojistné a tím ušetřit.

## Seznam použitých zdrojů

- ACČKA. 2019. *Seznam pojištěných CK* [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://www.accka.cz/stranka/zakony-a-dokumenty/seznam-pojistenych-ck/12093>
- BERÁNEK, J. a kol, J. 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG CONSULTING s.r.o. ISBN 978-80-86724-46-1.
- CK HAPTOUR. 2019. *Kontakt* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://www.haptour.cz/stranky/1:kontakt.html>
- COT. 2016. *Asociace: Počet cestovních kanceláří v ČR klesl na 881* [online]. [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.icot.cz/asociace-pocet-cestovnich-kancelari-v-cr-klesl-na-881/>
- CTK Czech-Language News Service. 2014. *Souhrn ekonomických zpráv CTK 4. února 20:00* [online]. Prague: Czech News Agency. [cit. 2019-03-28]. Dostupné z ProQuest: <https://search.proquest.com/docview/1494456316/fulltext/D9C562B96FA54C47PQ/1?accountid=17116>
- CTK Czech-Language News Service. 2015. *Souhrn ekonomických zpráv CTK 25. září 20:00* [online]. Prague: Czech News Agency. [cit. 2019-03-29]. Dostupné z ProQuest: <https://search.proquest.com/docview/1716320287/4B9925518703488DPQ/11?accountid=17116>
- Česká obchodní inspekce. 2017. *Je rozdíl mezi zájezdem, spojenými cestovními službami a ubytováním?* [online]. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/a-je-rozdil-mezi-zajezdem-a-ubytovanim/>
- České noviny. 2018. *Pojišťovny pojistily proti krachu 700 cestovních kanceláří, desítky jich odmítly* [online]. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/pojistovny-pojistily-proti-krachu-700-cestovnich-kancelari-desitky-jich-odmitly/1612625>
- ČESKO. Zákon č. 159 ze dne 23. července 1999 o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

- (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 53/1999 Sb. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-159?citace=1>
- ČPP. 2015. *Pojištění úpadku cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-podnikatelu~pojisteni-upadku-cestovni-kancelare/>
- ČPP. 2015. *Profil* [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/profil/>
- ČPP. 2017. *Výroční zpráva 2017*. [online] Praha: ČPP, a.s. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: [https://www.cpp.cz/User\\_data/Media/Original/PPP/201805/cpp180041-vyrocnizprava-2017-210x260\\_v24d.pdf](https://www.cpp.cz/User_data/Media/Original/PPP/201805/cpp180041-vyrocnizprava-2017-210x260_v24d.pdf)
- Deník. 2019. *U 150 cestovek je nejasné pojištění proti úpadku. Zcestná informace, hájí se MMR* [online]. [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/ekonomika/ministerstvo-nevi-jestli-je-proti-upadku-pojisteno-150-cestovek-tvrdi-portal-20190226.html>
- DUCHÁČKOVÁ, E. 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, s.r.o. ISBN 978-80-87865-25-5.
- DUCHÁČKOVÁ, E. 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, s.r.o. ISBN 978-80-86929-51-4.
- ePojisteni.cz. 2019. Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: [https://www.epojisteni.cz/ceska-podnikatelska-pojistovna-cpp/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=263520052206\\_c&gclid=EAIAIQobChMI2-20yrWM4QIVD-d3Ch2qnQkpEAAYASAAEgJ3tvD\\_BwE](https://www.epojisteni.cz/ceska-podnikatelska-pojistovna-cpp/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=263520052206_c&gclid=EAIAIQobChMI2-20yrWM4QIVD-d3Ch2qnQkpEAAYASAAEgJ3tvD_BwE)
- ERV. 2019. *Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-zaruky-pro-pripad-upadku>
- FIDUCIA. 2019. *Hlavní nabídka* [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://www.fiducia.cz/index.php?notfound=1>
- FIDUCIA. 2019. *O nás* [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.fiducia.cz/index.php?notfound=1>
- GENERALI. 2019. *Lidé v Generali* [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.generalic.cz/o-generalic/lide-v-generalic>

- GENERALI. 2019. *O Generali* [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.generalic.cz/o-generalic>
- GENERALI. 2019. *Pojištění cestovních kanceláří* [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://www.generalic.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/cestovni-kancelare>
- HAVLÁKOVÁ, J. 2019. [*Pojištění pro případ úpadku CK HAPTOUR*]. Liberec. [osobní rozhovor]. 28. února 2019
- Invia. 2019. *HAPTOUR* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: [https://cestovni-kancelare.invia.cz/ck-hap-tour/?gclid=EAIaIQobChMIkJym4MyM4QIVczPTCh0FIQLcEAAYASAAEgJKePD\\_BwE&gclsrc=aw.ds](https://cestovni-kancelare.invia.cz/ck-hap-tour/?gclid=EAIaIQobChMIkJym4MyM4QIVczPTCh0FIQLcEAAYASAAEgJKePD_BwE&gclsrc=aw.ds)
- LANGROVÁ, S.. 2018. Zajištění poskytovatelů služeb cestovního ruchu proti platební neschopnosti – Garanční fond. *epravo.cz* [online]. Praha: 6. září 2018. [cit. 2019-03-17]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zajisteni-poskytovatelu-sluzeb-cestovniho-ruchu-proti-platebni-neschopnosti-garancni-fond-108086.html>
- ORIEŠKA, J. 2010. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS. ISBN 978-80-85970-68-5.
- PALATKOVÁ, M., E. MRÁČKOVÁ, M. KITTNER a kol. 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3751-5.
- SLAVIA pojišťovna. 2019. *Historie* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://www.slavia-pojistovna.cz/cs/historie/>
- SLAVIA pojišťovna. 2019. *Pojištění úpadku cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <https://www.slavia-pojistovna.cz/cs/podnikatelske-pojisteni/pojisteni-upadku-cestovni-kancelare/>
- Travel Trade Gazzete. 2016. *Počet cestovních kanceláří se v ČR dlouhodobě snižuje* [online]. [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/pocet-cestovnich-kancelari-se-v-cr-dlouhodobe-snizuje/>
- Travel Trade Gazzete. 2013. *Pojištění CK proti úpadku, krok po kroku* [online]. [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/pojisteni-ck-proti-upadku-krok-po-kroku/>

- UNIQA. 2019. *Pojištění cestovních kanceláří* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z:  
<https://www.uniqa.cz/pojisteni-cestovnich-kancelari/>
- UNIQA. 2019. *UNIQA pojišťovna, a.s.* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z:  
<https://www.uniqa.cz/o-uniqa/>
- Vaše Evropa. 2019. *Souborné cestovní služby a spojené cestovní služby* [online]. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z:  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_cs.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_cs.htm)
- ZWEIFEL, Peter and Roland EISEN. 2012. *Insurance Economics*. Berlin: Springer. ISBN 978-3-642-20547-7.

## Seznam příloh

Příloha A	Pojistka CK HAPTOUR .....	63
-----------	---------------------------	----

# Příloha A Pojistka CK HAPTOUR



## Pojistka

k pojistné smlouvě č. 1710190059  
na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

**Pojistitel:** Generali Pojišťovna a.s.,  
se sídlem Bělehradská 299/132, Vinohrady, 120 00 Praha 2, Česká republika  
IČO 61859869,  
jako pojišťovna

**Pojištěný:** HAPTOUR s. r. o.  
se sídlem Sokolská 113/8, 460 01 LIBEREC  
IČO 60277602  
jako pojištěný

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

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

- neposkytne oprávněné osobě dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí oprávněné osobě zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd, v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- nevrátí oprávněné osobě rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojištění se sjednává na dobu určitou.  
Pojistná doba: od 21.01.2019 do 20.01.2020

Pojištění se řídí Všeobecnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPP UCK 2016/01 a pojistnou smlouvou.

Praha 22.01.2019

  
pojišťovna

Generali Pojišťovna a.s. | IČO 61859869  
Sokolovská 132, 120 00 Praha 2  
Telefon: 221 001 001