

Česká zemědělská univerzita v Praze



Provozně – ekonomická fakulta

Obor: Veřejná správa a regionální rozvoj

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Téma: KRACH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ Z POHLEDU PRÁVA

Vypracovala: Bc. Crkvová Michaela

Praha 2011 ©

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva

Akademický rok 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Michaela Crkvová

obor Veřejná správa a regionální rozvoj

Vedoucí katedry Vám ve smyslu Studijního a zkušebního řádu ČZU v Praze
čl. 17 odst. 2 určuje tuto diplomovou práci.

Název práce: **Krach cestovních kanceláří z pohledu práva**

Osnova diplomové práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Přehled řešené problematiky
4. Výsledky šetření
5. Závěr
6. Seznam použitých zdrojů
7. Přílohy

Rozsah hlavní textové části: 60 - 80 stran

Doporučené zdroje:

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Praha : ASPI, 2005. 451s. ISBN: 80-7357-064-5
KUDRNOVÁ, Zuzana. České občanská a obchodní právo. Ústí nad Labem : Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Sociálně ekonomická fakulta, 1995. 93s. ISBN: 80-7044-107-0
PLECITÝ, Vladimír. VRABEC, Josef. SALAČ, Josef. Základy občanského práva. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 295s. ISBN: 978-80-7380-145-8
SCHELLE, Karel. Základy občanského práva. Ostrava : Key Publishing, 2009. 188s. ISBN: 978-80-7418-026-2
SCHELLEOVÁ, Iлона. Základy občanského práva. Ostrava : Key Publishing, 2008. 150s. ISBN: 978-80-87071-84-7
SYSEL, Jiří. Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2008. 40s. ISBN: 978-80-86578-75-0
TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha : Linde, 2008. 222s. ISBN: 978-80-7201-695-2
VEČEŘA, Jiří. Občanské právo v kontextu práva EU. Ostrava : Key Publishing, 2009. 166s. ISBN: 978-80-7418-038-5

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Bohumír Štědroň, LL.M. Ph.D.**

Termín odevzdání diplomové práce: duben 2011


.....
Vedoucí katedry




.....
Děkan

V Praze dne: 3. 2. 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „KRACH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ Z POHLEDU PRÁVA“ zpracovala samostatně, za použití uvedené literatury a po odborných konzultacích s JUDr. Ing. Bohumírem Štědrněm LL.M. Ph.D. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v přiloženém seznamu literatury.

V Praze dne

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji tímto JUDr.Ing. Bohumíru Štědroňovi LL.M. Ph.D. , za odborné rady a vedení při zpracování diplomové práce.

**KRACH CESTOVNÍCH
KANCELÁŘÍ Z POHLEDU PRÁVA**

**BANKRUPTCY OF TRAVEL
AGENCIES FROM THE PERSPECTIVE
OF LAW**

KRACH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ Z POHLEDU PRÁVA

SOUHRN

Cílem mé diplomové práce je nastínění situace cestovních kanceláří , leteckých společností a dalších účastníků cestovního ruchu z pohledu práva. V diplomové práci jsou všeobecně charakterizovány pojmy jako: cestovní kancelář a agentura, letecká společnost a právní úpravy s nimi související, dále pojištění proti úpadku pro cestovní kanceláře a návrhy řešení pro letecké společnosti v případě krachu. Teoretická část práce se také zabývá insolvenčním právem a právy cestujících.

Praktická část se práce zabývá konkrétními příklady krachů cestovních a leteckých kanceláří a možnými příčinami jejich úpadku. Dále je v této části nastíněn návrh nového zákona: *Ztráta radosti ze zájezdu*“. Tato část je doplněna výsledky šetření, které byly provedeny pomocí sociologického výzkumu a to konkrétně rozhovory s poškozenými klienty zkrachovalých cestovních kanceláří a leteckých společností.

Nastíněné problémy jsou doplněny návrhy na řešení jak v podobě připravovaných zákonů, názorů odborné veřejnosti a také mých vlastních názorů.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestovní kancelář

letecká společnost

cestovní ruch

právo

krach

pojištění

náhrada škody

BANKRUPTCY OF TRAVEL AGENCIES FROM THE PERSPECTIVE OF LAW

SUMMARY

The objective of my thesis is to outline the situation of travel agencies, airlines and other participants of tourism from the law perspective. There are generally characterized terms such as: travel office and agency, airline and law arrangements related to it, as well as insurance against the decline of travel agencies and proposals of solutions for airlines in the case of bankruptcy. The theoretical part deals also with insolvent law and the rights of the passengers.

The practical part of the thesis deals with specific examples of failures of travel agencies and airlines, and the possible causes of their decline. This section is complemented by the results of survey carried out by sociological research, namely by the interviews with clients of bankrupt agencies and airlines.

Outlined problems are complemented by the proposed solutions in the form of pending legislation, opinions of the expert public and also my own views.

KEY WORDS

travel agency

airline

tourism

law

bankruptcy

insurance

compensation of a damage

OBSAH

1	ÚVOD.....	11
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	12
2.1	Hlavní cíl	12
2.2	Dílčí cíle	12
2.3	Metodika zpracování.....	12
3	PŘEHLED ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY	14
3.1	Cestovní ruch.....	14
3.2	Cestovní kanceláře a agentury	14
3.2.1	Cestovní kancelář	14
3.2.2	Cestovní agentura	15
3.2.3	Kritéria podle kterých se klasifikují cestovní kanceláře a agentury	16
3.3	Asociace českých cestovních kanceláří a agentur – AČCKA	21
3.4	The European Travel agents and Tour operators Associations – ECTAA	22
3.5	Letecké společnosti	22
3.6	Právo v cestovním ruchu.....	23
3.6.1	Občanské právo v kontextu práva EU	23
3.6.2	Europeizované smluvní typy občanského práva	23
3.7	Práva klientů, věřitelů a zaměstnanců zkrachovalých cestovních kanceláří a agentur ...	27
3.7.1	Pojištění obecně	27
3.7.2	Povinné smluvní pojištění-pojištění proti úpadku	28
3.8	Rozsah pojištění	28
3.9	Jak postupovat v případě krachu cestovní kanceláře aneb Pojištění proti úpadku.....	29
3.9.1	Na koho a na jaké situace se vztahuje pojištění proti úpadku	30
3.9.2	Postup při krachu cestovní kanceláře	30
3.9.3	Vymáhání náhrady škody	31
3.9.4	Náležitosti k vypracování nabídky k pojištění proti úpadku.....	31
3.9.5	Konkrétní pojišťovny sjednávající pojištění proti úpadku a jejich produkty	32
3.10	Práva cestujících v letecké dopravě	36
3.10.1	Jaká práva mají cestující v letecké přepravě	36

3.11	Vis maior	41
3.12	Insolvenční právo.....	43
4	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	49
4.1	Možné příčiny krachu cestovních kanceláří a leteckých společností.....	49
4.2	Konkrétní možné příčiny krachu	49
4.2.1	Islandská sopka Eyjafjallajokull	50
4.2.2	Neoficiální protest leteckých dispečerů ve Španělsku	52
4.2.3	Krize v Egyptě a Tunisku.....	54
4.2.4	Krize v Japonsku	56
4.2.5	Finanční krize a její vliv na cestovní ruch	56
4.3	konkrétní případy krachů cestovních kanceláří	58
4.4	Ochrana cestujících při krachu leteckých společností	62
4.4.1	SkyEurope Airlines a její úpadek	64
4.5	Ztráta radosti z dovolené	65
4.6	Sociologický výzkum.....	70
4.6.1	Rozhovory.....	70
5	ZÁVĚR	73
6	SEZNAM LITERATURY	75

1 ÚVOD

V současnosti se celý svět potýká s hospodářskou krizí, v posledních měsících se ke krizi přidaly i sílící nepokoje v Severní Africe a přírodní katastrofy na Islandu, v Austrálii, Japonsku atd. Cestovní ruch je na těchto faktorech závislý, díky nim se mění atraktivita turistických destinací a množství turistů přijíždějících do daných oblastí. S těmito výkyvy a nepředvídatelnými událostmi je spojen i možný úpadek cestovních kanceláří, kterým se tato diplomová práce zabývá. A popisuje práva všech účastníků cestovního ruchu, tedy klientů cestovních kanceláří a leteckých společností a jejich zaměstnanců, věřitelů a ostatních jedinců závislých na příjmech z cestovního ruchu.

Diplomová práce se dále zabývá návrhem řešení pojištění proti úpadku leteckých společností a možností reklamace zájezdu na základě „ztráty radosti ze zájezdu“. Tyto dvě právní úpravy zatím v České republice neplatí, ale jsou dalšími vhodnými návrhy na doplnění nového komplexnějšího občanského zákoníku. Česká republika se může inspirovat u ostatních členských zemí, kde tyto zákony již platí řadu let.

Tato práce využívá znalostí a zkušeností autorky, kterých nabyla během několikaletého působení v cestovní kanceláři, zabývající se incomingem a působící na českém trhu již od roku 1990. Zvláště v praktické části autorka pojednává o situacích-možných příčinách úpadku, které zasáhly přímo zmiňovanou cestovní kancelář ve které pracuje.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 HLAVNÍ CÍL

Cílem této diplomové práce je nahlédnout na cestovní kanceláře a letecké společnosti z pohledu práva a navrhnout možná řešení v podobě připravovaných zákonů, názorů odborné veřejnosti a vlastních názorů autorky. Jde především o vymezení práv klientů, zaměstnanců a věřitelů cestovních kanceláří a leteckých společností, které zbankrotovaly a dostaly se tak do insolvenčního řízení, nejsou tedy schopny poskytnout zaplacené služby, či uhradit pohledávky.

2.2 DÍLČÍ CÍLE

Splnění hlavního cíle je podmíněno dílčími cíli, mezi které patří:

- Charakteristika cestovních kanceláří, cestovních agentur a leteckých společností, rozdílnost v jejich pravomocích a právech
- Vymezení pojmů: zájezd, cestovní smlouva, atd dle právního řádu platného pro EU
- Analýza pojištění proti úpadku a nabídka konkrétních pojišťoven
- Výklad základních pojmů z insolvenčního práva týkajících se cestovního ruchu
- Zhodnocení německého modelu: „*Ztráta radosti z dovolené*“
- Analýza možných příčin krachů cestovních kanceláří a leteckých společností
- Rozbor konkrétních krachů v cestovním ruchu
- Vyhodnocení sociologického výzkumu v podobě rozhovorů s poškozenými klienty

2.3 METODIKA ZPRACOVÁNÍ

Zpracování první části – literární rešerše, je založeno na prostudování odborné literatury, která byla zapůjčena v Národní knihovně v Praze a v Městské knihovně v Praze. Dále je využito internetových zdrojů a odborných časopisů z oblasti cestovního ruchu.

V části s názvem „Výsledky šetření“ nebo-li v části praktické jsou zpracovány informace a poznatky na základě vlastních zkušeností autorky, nabytých několikaletou praxí získanou ve španělské cestovní kanceláři, ve které autorka pracuje. Dále byl

proveden sociologický výzkum a to konkrétně nestrukturované rozhovory s účastníky cestovního ruchu. V této části je uveden i graf, popisující krachy cestovních kanceláří mezi roky 2006-2010.

3 PŘEHLED ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY

3.1 CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch je vymezován celou řadou definic, z nichž nejvyužívanější je výklad Světové organizace cestovního ruchu WTO z roku 1991. Tato definice zní: „*Cestovní ruch je činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí a to na dobu kratší než jeden rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě*“¹

3.2 CESTOVNÍ KANCELÁŘE A AGENTURY

Rozdíl mezi cestovní kanceláří a agenturou není na první pohled zcela zřejmý, proto v následující části dopodrobna popisují rozdíly mezi oběma, hlavní rozdíly jsou v jejich funkcích a pravomocích.

Cestovní kancelář i cestovní agentura musí být řádně označena, je povinna označit provozovnu a propagační materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní kancelář“ či „cestovní agentura“, aby bylo i zákazníkovi zcela jasné s kým jedná.

3.2.1 Cestovní kancelář

Zákon č. 159/1999 Sb. specifikuje vymezení pojmů cestovní kancelář a cestovní agentura. „*Cestovní kancelář je společnost, která organizuje zájezd. Cestovní kanceláře rovněž zodpovídají za každý zájezd a musí být pojištěny proti úpadku. Pokud uzavřete smlouvu s cestovní agenturou, ve smlouvě je vždy uvedeno, která cestovní kancelář zájezd pořádá.*“²

Cestovní kanceláře často uzavírají smlouvy s cestovními agenturami, které působí jako dealeri jednotlivých služeb cestovního ruchu (zájezdy i ubytování, letenky apod.). Mohou však zajistit kombinaci služeb (letenky a ubytování) a u těchto kombinací se již

¹ SYSEL, Jiří. *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*,s.7

² SYSEL, Jiří. *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*,s.10

vyžaduje ,dle novely zákona 159 Sb., pojištění proti úpadku, které cestovní agentury mít nemusí, což je základní rozdíl mezi cestovní kanceláří a agenturou.

Činnost cestovní kanceláře

- může prodávat zájezdy pod svým jménem
- nabízí a prodává jednotlivé služby cestovního ruchu či jejich kombinace (stravování, ubytování, doprava...)
- zprostředkovává prodej zájezdů či jednotlivých služeb cestovního ruchu či jejich kombinací pro jiné cestovní kanceláře nebo agentury či jiné osoby (dopravce, pořadatelé různých kulturních, společenských či sportovních akcí...)
- uskutečňuje doplňkový prodej související s cestovním ruchem (mapy, plány, jízdní rády, vstupenky, upomínkové předměty...)

3.2.2 Cestovní agentura

Definici cestovní agentury (a současně i cestovní kanceláře) a vymezení její činnosti uvádí zmíněný zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č.40/164 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) ve znění pozdějších předpisů, ve znění zákona č.37/2004 Sb. a zákona č. 39/2004 Sb.

„Provozovatel cestovní agentury (dále jen „cestovní agentura“) je podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení volné živnosti provozovat činnost v rozsahu uvedeném v §2 odst.2 písm.a)“³

Činnost cestovní agentury

- nesmí prodávat zájezdy pod svým jménem
- nabízí a prodává jednotlivé služby cestovního ruchu či dle individuálního požadavku klienta jejich kombinace, ale je důležité, aby tato kombinace nebyla zájezdem

³ SCHELLEOVÁ, Ilona. *Základy občanského práva*,s.103

- může prodávat jednodenní výlety (kombinace více služeb, ale nesmí přesáhnout 24 hodin či zahrnovat nocleh), exkurze a transfery
- zprostředkovává prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jiné cestovní kanceláře nebo agentury popřípadě jiné osoby
- uskutečňuje doplňkový prodej související s cestovním ruchem (mapy, plány, jízdní řády, vstupenky, upomínkové předměty, vstupenky na společenské, kulturní a sportovní akce)
- nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu pro subjekt, který není cestovní kancelář
- zprostředkovává směnářskou službou
- zabývá se informačním servisem

Zde je tedy patrný rozdíl mezi cestovní kanceláří a agenturou. Nejzákladnějším rozdílem je to, že cestovní agentura nemůže prodávat své vlastní zájezdy a nemůže je tedy ani realizovat. Tyto dvě funkce přísluší pouze cestovní kanceláři.

3.2.3 Kritéria podle kterých se klasifikují cestovní kanceláře a agentury

- Předmět činnosti a postavení v distribučním procesu
- Územní hledisko
- Hledisko zpracovaného segmentu trhu
- Hledisko velikosti

Předmět činnosti a postavení v distribučním procesu

Z hlediska vyjasnění rozdílů mezi cestovními kancelářemi a agenturami je tato klasifikace tou nejdůležitější.

Cestovní kanceláře jsou organizátory zájezdů, nakupují od poskytovatelů služeb jejich produkty a vzájemně je kombinují a organizují a poté vytvářejí nový konečný produkt.

Cestovní kanceláře se zabývají:

- Nákupem dopravních služeb
- Nákupem ubytovacích služeb
- Nákupem dalších služeb cestovního ruchu
- Vytvářením kombinací služeb a jejich balíčků
- Nabídkou a prodejem služeb, jejich kombinací a balíčků
- Monitorováním realizace těchto služeb
- Informační a propagační činností

Cestovní agentury se zabývají:

- Obstaráváním a prodejem dopravních cenin
- Obstaráváním a prodejem ubytování
- Prodejem standardních zájezdů cestovních kanceláří
- Prodejem výletů, exkurzí a transferů
- Obstaráváním a prodejem vstupenek na společenské, kulturní a sportovní akce
- Směnárenskou službou
- Prodejem map, turistických plánů a turistické literatury
- Informačním servisem

Cestovní agentury hrají klíčovou roli jako zprostředkovatelé v distribučním procesu na trhu. Cestovní agentury neprodávají produkty pouze pro jednu cestovní kancelář, to by jejich existence zcela ztrácela smysl. Jejich nabídka většinou obsahuje nepřehledné množství zájezdů různých cestovních kanceláří. Jako solventní cestovní agentura by se měla zaměřit na zájmy svých klientů, tedy vybrat pro ně podle, jejich požadavků, ten nejlepší zájezd, který však ne vždy je tím nejlevnějším. Cestovní agentury se mohou řídit také podle výše provize od cestovních kanceláří. Cestovní agentury se zdravým jádrem volí metodu skloubení těchto dvou faktorů, za přispění vlastních zkušeností s danými cestovními kancelářemi (spokojenost klientů se službami dané cestovní kanceláře, počet reklamací, ...)

Většinou část zisku cestovních agentur tvoří provize od cestovních kanceláří za prodej zájezdů a zprostředkovatelské poplatky od cestovních a leteckých kanceláří a ubytovacích zařízení.

Územní hledisko

Z tohoto hlediska hovoříme o cestovních kancelářích a agenturách přijímajících (incoming) a vysílajících (outgoing). V praxi cestovního ruchu potom o cestovních kancelářích působících ve výjezdovém, příjezdovém a domácím cestovním ruchu.

Při výjezdovém a domácím cestovním ruchu je obsluhován domácí trh, tedy čeští zákazníci, kteří vyjíždějí do zahraničí, nebo svoji dovolenou stráví v rámci ČR. Cestovní kanceláře a agentury pohybující se na domácím trhu jsou nejviditelnějšími subjekty cestovního ruchu v povědomí českého zákazníka. Jejich nabídky, propagace, ale i jejich ředitelé jsou mediálně známí. Do značné míry formují i cestovní návyky, jako například Václav Fischer, který do českého cestovního pojmu přinesl pojmy jako „First minute“ a „Last minute“, které v hojné míře česká klientela využívají za účelem ušetření prostředků.

First minute

Pojem „First minute“ představuje pořízení zájezdu v časném termínu, zpravidla na začátku sezóny (např. nákup zájezdu na červenec již v lednu).

Výhody

1. Nízká cena, která může dosahovat až 20% z ceny zájezdu
2. Velký výběr, kdy není klient limitován obsazeností ubytovacích kapacit a letů
3. Možnost zakoupení zájezdu i pro větší skupiny i se specifickými požadavky
4. Nízké zálohy, které platí pouze u některých cestovních kancelářích

Nevýhody

1. Počátek zájezdu je daleko, do té doby se může stát mnoho nepředvídatelných událostí, které klient předem nemůže očekávat
2. Mnoho lidí neví dopředu, kdy bude mít čas na dovolenou, ti nemohou nabídky First Minute využívat

3. Je nutné složit zálohu, která v případě některých cestovních kanceláří dosahuje výše ceny zájezdu, klienti platí již na začátku sezóny za produkt, který bude realizovaný až v sezóně

Last Minute

Jsou zájezdy, jejichž počátek je blízko, zpravidla maximálně dva týdny. Jeho cena je snížena o desítky procent a cena má snižující tendenci směrem k počátku zájezdu. Cestovní kancelář nabízející Last minute zájezdy nevyprodala svoje kapacity, musí tedy slevit z ceny, jinak by platila storno poplatky leteckým kancelářím a ubytovacím zařízením, je pro ni tedy výhodnější zájezd snížit na nákladovou, někdy i podnákladovou hranici.

Výhody

1. Nízká cena
2. Rychlá realizace

Nevýhody

1. Výběr z omezené nabídky zájezdů
2. Nevhodné pro větší skupiny lidí a rodiny s dětmi, zpravidla není volných tolik míst, aby mohla vycestovat větší skupina lidí pohromadě
3. Často je nutné zaplatit celou částku na pobočce v hotovosti, z důvodu nedostatku času, převedení na účet není okamžité

V posledních letech se objevuje pojem „Super last minute“, kdy potenciálním účastníkům zájezdu nezáleží na tom, kam odcestují. V praxi to funguje tak, že dorazí na letiště a někam odletí.

Tyto typy nabídek zájezdů se v posledních letech staly marketingovým tahem cestovních kanceláří. Tyto výrazy byl zdegenerovány a lidi opoutají sami o sobě, nehledě na to, že zájezd začíná například za dva měsíce, což nemá nic společného ani s First minute, ani s Last minute.

Právní výklad těchto zájezdů je stejný jako v případě jakéhokoliv jiného zájezdu, nejsou pro ně vymezeny žádné speciální zákony.

Naproti tomu příjezdový cestovní ruch a hlavně cestovní kanceláře, které ho provozují nejsou českému občanovi tolik na očích. Český občan s nimi nepřichází do kontaktu. Pro českou ekonomiku je ale příjezdový cestovní ruch stěžejní a to zvláště pro některé regiony, ve kterých tvoří nejpodstatnější část HDP. Příjezdový cestovní ruch má v době krize také své potíže, hotely nejsou zcela naplněny, restaurace jsou poloprázdné. Nejen že během krize ubyl počet turistů přijíždějících do České republiky, ale i ti kteří k nám již zavítali tady utráceli méně peněz a trávili zde méně dní. V posledních měsících se situace opět obrací k lepšímu.

Obzvláště velký nárůst zahraničních turistů se očekává na letošní jaro a léto. Dalším důležitým faktorem je, že se Česká republika stále řadí mezi bezpečná místa, pokud ji porovnáme s jinými turistickými destinacemi současnosti jako je Egypt, Tunisko, kde probíhá období občanských nepokojů. Nebo s oblastmi postiženými různými přírodními katastrofami. Do ubytovacích zařízení v ČR přijelo v roce 2010 6,3 milionu zahraničních turistů, což představuje 5% nárůst oproti roku 2009. Největší nárůst byl zaznamenán z Ruska a USA.⁴

Hledisko zpracovaného segmentu trhu

V případě tohoto hlediska se jedná o rozdělení podle účelu a důvodu cesty. Trh je rozdělen na cesty ve volném čase „leisure travel“ a na cesty obchodní „business travel“.

Hledisko velikosti

Cestovní kanceláře a agentury lze segmentovat podle počtu obslužených klientů, objemů tržeb, anebo zaměstnanců. Velikost cestovní kanceláře či agentury je přímo úměrná její univerzálnosti a specializovanosti. Na českém trhu působí všechny druhy cestovních kanceláří a agentur z pohledu velikosti.⁵

⁴ MIKULA, Mojmir. *Do Česka přijelo vloni 6,3 milionu zahraničních turistů. Travel Trade Gazette.* 2011, 03/11, s.3

⁵ HESKOVÁ, Marie a kolektiv. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné a vysoké školy*, s.117

3.3 ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR – AČCKA



„Asociace českých cestovních kancelářích a agentur (dále jen AČCKA) je české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu, založené v roce 1991, které má v současné době 250 členů z řad subjektů cestovního ruchu. Řádným členem se mohou stát cestovní kanceláře a agentury, zabývající se příjezdovým i výjezdovým cestovním ruchem. Přidruženými členy AČCKA se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, hotely, centrály cestovního ruchu, školy a komerční firmy nabízející služby cestovním kancelářím (např. pojišťovny).“⁶

V současné době krize jsou stále častěji cestovní kanceláře a agentury z řad AČCKA vyřazováni a to především z důvodu neschopnosti platit svým věřitelům (hoteliérům, leteckým společnostem, průvodcům, restauracím, atd) a s tím spojenými stížnostmi těchto subjektů a také klientů na cestovní kancelář či agenturu. Asociace se dostává do povědomí veřejnosti i díky svému tiskovému mluvčímu - Tomio Okamurovi.

⁶ <http://.accka.cz> [online]. Upravené vydání. 2008 [cit. 2011-03-15]. O Asociaci. Dostupné z WWW: <accka.cz>.

3.4 THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS AND TOUR OPERATORS ASSOCIATIONS – ECTAA



ECTTA sdružuje národní asociace cestovních kanceláří a agentur členských zemí EU, byla založena v roce 1961 a sídlí v Bruselu. ECTAA zastupuje v celkovém součtu více než 80.000 evropských cestovních kanceláří a agentur, jenž se zabývají outgoingovou či incomingovou činností, s odhadovaným obratem přes 60 miliard EUR.

„Průmyslem cestovního ruchu i zákonodárci v Bruselu je ECTAA uznávána jako reprezentant evropských cestovních kanceláří a agentur a jako jejich mluvčí pro všechny politické otázky, legislativní návrhy a opatření mající bezprostřední dopad na činnost evropských cestovních kanceláří a agentur. ECTAA má přímou vazbu na evropské orgány s rozhodujícími pravomocemi, především na Evropskou komisi, Evropský parlament a Evropský soudní dvůr a bezprostředně se účastní připomínkování či tvorby nových legislativních norem s dopadem na cestovní ruch.“⁷

AČCKA je aktivním členem této asociace a díky její provázanosti na vrchní orgány EU je jejím prostřednictvím bezprostředně informována o dění na poli cestovního ruchu v Bruselu.

3.5 LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Letecká společnost je společnost, provozující osobní nebo nákladní leteckou přepravu na základě uznávaného certifikátu nebo licence. Letadla si společnost buď pronajímá, nebo je vlastní. Velikost jednotlivých leteckých společností a rozsah služeb

⁷ <http://.accka.cz> [online]. Upravené vydání. 2008 [cit. 2011-02-15]. ECTAA. Dostupné z WWW: <accka.cz>.

kteře poskytují, sahá od jednotlivců s jedním nebo několika letadly až po velké nadnárodní společnosti s několika stovkami strojů.⁸

Letecké společnosti provozují pravidelné, nebo tzv.charterové lety, které nelítají pravidelně dle letového řádu, tyto lety si kupují cestovní kanceláře, které je posléze prodávají svým klientům v rámci zájezdu, nejsou tedy prodávány samostatně, až na výjimky, kdy cestovní kancelář není schopna sama o sobě letadlo zaplnit, přeprodává tedy zbývající letenky dál, jiným cestovním kancelářím, či přímo zájemcům o let. Podstatou je, že jsou tyto letenky levnější, ale charterové lety lítají pouze do oblíbeným destinacích a to sezónně, to znamená, že například do Gerony, kde je letiště pro letoviska na Costa Brava se nelítá od října do dubna, protože v tuto dobu není sezóna.

3.6 PRÁVO V CESTOVNÍM RUCHU

3.6.1 Občanské právo v kontextu práva EU

Evropské právo je spojeno s dynamickým rozvojem evropské integrace. Dnes se výrazně dotýká i oblasti občanského práva, jehož součástí jsou i cestovní smlouvy a další správně-smluvní procesy. Občanské právo je tradiční doménou každého státu a významně se odlišují práva občanů v rámci EU. „V současné době zatím nelze hovořit o systematické harmonizaci občanského práva, pro zatím se dotýká několika účelově vybraných dílčích oblastí, převážně v souvislosti s se zajištěním právní ochrany spotřebitele a odstranění překážek vnitřního trhu.“⁹

3.6.2 Europeizované smluvní typy občanského práva

Součástí europeizace občanského práva je sladění některých smluvních typů občanského práva. První kategorií jsou kupní smlouvy a jejich harmonizace a druhou kategorií jsou smlouvy cestovní, kterými se zde budu podrobněji zabývat.

⁸ [Http://aerolinie.airways.cz/](http://aerolinie.airways.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-12]. *Letecké společnosti*. Dostupné z WWW: <aerolinie.airways.cz>.

⁹ SCHELLE, Karel. *Základy občanského práva*,s.50

Zájezd

Zájezdem se dle zákona 159/1999 Sb. rozumí:

„předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb:

a. doprava

b. ubytování

c. jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.“¹⁰

Zájezdem se rozumí kombinace alespoň dvou z uvedených služeb, je-li prodávána za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin a nebo ubytování přes noc. Mezi služby, které je možné kombinovat řadíme: dopravu, ubytování a jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dvou služeb předcházejících. Na tuto službu se v případě krachu cestovní kanceláře pak nevztahuje její pojistka.

Každý zákazník by tedy měl požadovat, aby součástí jeho cestovní smlouvy bylo i toto prohlášení : *„Tento zájezd je pojištěn v rámci zákona 159 a jeho pořadatelem je cestovní kancelář ... (jméno pořadatele zájezdu).“*

Nabídka produktu

Cestovní kanceláře nabízejí své produkty pomocí katalogu, který má zpravidla jak tištěnou, tak elektronickou podobu. Zákon č.159/1999 Sb. Stanovuje přísné podmínky pro rozsah, strukturu kvalitu informací o produktu cestovní kanceláře prezentované v katalogu.

Zákon č.159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu: *„Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o*

¹⁰ SCHELLE, Karel. *Základy občanského práva*,s.69

koupi zájezdu. Těmito skutečnostmi jsou např: termín zájezdu, cena zájezdu, místo zájezdu, druh dopravního prostředku, ubytování, stravování, pasové a vízové požadavky, poznámka o min.počtu účastníků, rozsah pojištění, program v místě pobytu, atd. “¹¹

Cestovní smlouva

Cestovní smlouva byla do českého práva zavedena zákonem č.159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve kterém byly obsaženy dvě věci. Za prvé zakotvení právního rámce pro podnikání v oblasti cestovních kanceláří a agentur a za druhé vložení ustanovení § 852ann., upravující cestovní smlouvu jako zvláštní smluvní typ.

„Dle § 852 ObčZ se cestovní smlouvou cestovní kancelář zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smluvenou cenu. Smlouva musí být vždy písemná. Dále musí obsahovat povinné vymezení zájezdu, kde se jedná především o termín zájezdu, přesnou specifikaci všech poskytovaných služeb, tedy co je a co není v ceně zájezdu zahrnuto, jak to již dnes správně dělá většina cestovních kanceláří. Další povinnou položkou je cena zájezdu spolu s časovým rozvrhem plateb a výší zájezdu. „¹²

Každá cestovní kancelář má právo stanovit si své podmínky při stornu zájezdu. Tyto podmínky by měly být vždy specifikované ve Všeobecných smluvních podmínkách dané cestovní kanceláře.

Realizace zájezdu může být podmíněna minimálním počtem účastníků, která pokud není naplněna, může být a většinou je, zájezd zrušen. O tomto faktu musí být zákazník vyrozuměn písemně do data stanoveného na smlouvě.

Možnosti jednostranného zvýšení ceny zájezdu a odstoupení od smlouvy

„Důvodem zvýšení ceny zájezdu mohou být pouze objektivní důvody, mezi něž se řadí například: zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot či vychýlení kurzu české korun o více než 10% použitého pro stanovení ceny zájezdu. Cena však nesmí být jednostranně zvýšena méně než 20 dnů před zahájením zájezdu.“

¹¹ VEČEŘA, Jiří. *Občanské právo v kontextu práva EU*,s.113

¹² SCHELLE, Karel. *Základy občanského práva*,s.64

„V souladu s ustanovením § 852g ObčZ může zákazník před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit, avšak čeká ho platba storno poplatků. Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit pouze z důvodu zrušení zájezdu nebo pokud zákazník poruší podmínky smlouvy.“¹³

V případě změny podmínek nebo zrušení zájezdu má zákazník právo na jiný zájezd v minimální kvalitě zájezdu předcházejícího.

Při zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu má cestovní kancelář povinnost zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10% zájezdu. Těchto 10 % by cestovní kancelář neplatila pouze v případě, že by nebyl dosažen minimální počet účastníků, a nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář předem zabránit, například události vis maior, viz níže.

Porušení povinností z cestovní smlouvy a jejich následky

„Dle § 852i odst. 1 ObčZ odpovídá cestovní kancelář za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří či jinými dodavateli služeb poskytovaných v rámci zájezdu.“¹⁴

Zákazník ovšem musí toto své právo uplatnit nejpozději do třech měsíců od skončení zájezdu. Poté má cestovní kancelář možnost prokázat, že tato škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou anebo neodvratitelnou událostí. Za každých podmínek je ale cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc.

Cestovní kancelář má povinnost v případě nedostatečného zajištění služeb zákazníkovi bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. V případě, že není již možné tato opatření provést a zájezd neodpovídá požadované kvalitě, cestovní kancelář vrací zákazníkovi rozdíl v ceně.

¹³ KUDRNOVÁ, Zuzana. *České občanská a obchodní právo*,s.33

¹⁴ SCHELLEOVÁ, Ilona. *Základy občanského práva*,s.64

Prodej jednotlivých služeb v cestovním ruchu, provize

Prodejem produktů v cestovním ruchu se zabývají jak cestovní kanceláře, tak agentury. Cestovní agentury zakládají svůj zisk na provizích od cestovních kanceláří za zprostředkovatelskou činnost. Provize je zpravidla určena pevným procentem nebo částkou z dosaženého prodeje, může být pevná a dynamická.

Provizní smlouva resp. Smlouva o obchodním zastoupení a obchodním zástupcem. Smlouva vychází ze Zákona 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku a Zákona 159/1991 Sb.: „*Cestovní kancelář je na základě smlouvy povinna zaplatit obchodnímu zástupci provizi. Provize je stanovena ve smlouvě z ceny produktu zvláštním ustanovením. Provize se pohybuje od cca 9% do 15%.*“¹⁵

3.7 PRÁVA KLIENTŮ, VĚŘITELŮ A ZAMĚSTNANCŮ ZKRACHOVALÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR

Zákon č.159/1999 Sb. a znění pojistných podmínek provádí evropskou směrnici 90/314/EEC, která má za cíl zvýšenou ochranu spotřebitele. Z tohoto důvodu se pojištění pro případ úpadku cestovních kanceláří a agentur skutečně vztahuje pouze na závazky vůči zákazníkům / cestujícím zkrachovalé cestovní kanceláře. Zaměstnanci pak mohou případně uplatňovat náhradu dlužné mzdy/odstupné u příslušného úřadu práce ve smyslu zákona č. 118/2000 Sb. Ostatní věřitelé nejsou tímto pojištěním kryti, mohou však své pohledávky přihlásit v rámci insolventního řízení podobně jako u každého jiného úpadce.

3.7.1 Pojištění obecně

*„Účelem pojištění je zabezpečit fyzickou nebo právnickou osobu pro případ nahodilých událostí tím, že je jim poskytováno právo na výplatu peněžních prostředků k úhradě potřeb, které v důsledku takových událostí vznikají.“*¹⁶

¹⁵ SCHELLEOVÁ, Ilona. *Základy občanského práva*,s78

¹⁶ FIALA,Josef, KINDL, Milan a kolektiv. *Občanské právo hmotné*,s330

Touto nahodilou událostí je jakákoliv událost, která není známa žádnému z účastníků pojištění při podpisu smlouvy. Pojištění je dle Občanského zákoníku dvojího druhu a to pojištění smluvní, které je běžnější, dále pak pojištění zákonné, které je stanoveno právním předpisem, mezi tento druh pojištění patří i pojištění proti úpadku.

3.7.2 Povinné smluvní pojištění-pojištění proti úpadku

Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku není schopna zajistit návrat zpět do vlasti. Pojištění proti úpadku cestovních kanceláří je v České republice povinné od roku 2001.

3.8 ROZSAH POJIŠTĚNÍ

Pojištění se vztahuje na zájezdy pořádané cestovní kanceláři, která v důsledku svého úpadku:

- a. neposkytne svému zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, je-li tato doprava součástí zájezdu;
- b. nevrátí svému zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- c. nevrátí svému zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.¹⁷

Jak již bylo zmíněno výše v této práci, tak součástí získání koncese pro činnost cestovní kanceláře je sjednání povinného pojištění proti úpadku. A toto pojištění chrání klienty v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku není schopna dostát svým závazkům plynoucím z uzavřené cestovní smlouvy mezi klientem a cestovní kanceláří.

¹⁷ FIALA,Josef, KINDL, Milan a kolektiv. *Občanské právo hmotné*,s. 405

V první řadě je postaráno o klienty, kteří jsou na zájezdu a čerpají služby cestovní kanceláře. V tomto případě se jedná zejména o repatriaci klientů zpět do České republiky. Následně se jedná o odškodnění klientů, kteří zaplatili zálohu na zájezd nebo jeho plnou cenu a vůbec neodcestovali. Všichni poškození klienti uplatní své nároky u příslušné pojišťovny.

Výše odškodnění závisí na výši pojištění dané cestovní kanceláře a vyplývá ze smlouvy mezi pojišťovnou a cestovní kancelář. Na přihlášení nároků mají klienti lhůtu 6 měsíců, výplata náhrad následuje proto až po této lhůtě. Klient většinou neobdrží zpět plnou cenu zájezdu nebo části za nevyčerpané služby .

Před podpisem cestovní smlouvy mezi klientem a cestovní kancelář je důležité, aby se klient přesvědčil, že cestovní kancelář má sjednáno toto povinné pojištění. Cestovní kancelář od příslušné pojišťovny obdrží certifikát o uzavřeném pojištění. Příslušné pojišťovny na svých webových stránkách zveřejňují seznamy pojištěných cestovních kancelář. Stejně tak se klient může informovat u Asociace cestovních kancelář či na www.mmmr.cz (Ministerstvo pro místní rozvoj)

V případě, že klient kupuje zájezd od cestovní agentury, musí být zřetelně označeno, která cestovní kancelář tento zájezd organizuje a klient má právo se přesvědčit o tom, že povinné pojištění proti úpadku je uzavřeno.

3.9 JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ KRACHU CESTOVNÍ KANCELÁŘE ANEB POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

Krachy cestovních kancelář patří do aktuálního dění. Vždyť za posledních šest let zkrachovalo deset cestovních kancelář a jedna letecká společnost na území České republiky. Jak by se měl zachovat klient cestovní kanceláře, která vyhlásila úpadek? Jak má vymáhat náhradu škody? A kolik peněz a kdy od pojišťovny může očekávat? V této části se dostáváme pouze k vymezení dle zákonů a definic, příklady jsou popsány v další části diplomové práce.

3.9.1 Na koho a na jaké situace se vztahuje pojištění proti úpadku

Pojištění se podle zákona vztahuje na situace, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu zahrnutou v ceně zájezdu z místa pobytu v zahraničí do České republiky,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen zčásti.¹⁸

Právě do některé z těchto situací se klienti cestovních kanceláří mohou dostat. V těchto situacích by měli dostat alespoň část svých peněz zpět. Co pro to musí udělat?

3.9.2 Postup při krachu cestovní kanceláře

1) Krach cestovní kanceláře před odjezdem na dovolenou

Pokud cestovní kancelář, u které si klient koupí zájezd, zkrachovala ještě před odjezdem na dovolenou, je nutné nahlásit pojistnou událost pojišťovně, se kterou má cestovní kancelář uzavřenou smlouvu o pojištění proti úpadku.

Poškozený klient vyplní příslušný formulář, který lze dohledat na internetových stránkách dané pojišťovny, přiloží k němu originály cestovní smlouvy a dokladů o zaplacení a vše zašle na určenou adresu.

2) Krach cestovní kanceláře v době, když dovolená probíhá

Pokud cestovní kancelář, se kterou má klient uzavřenou smlouvu, zkrachuje v době, kdy je klient na dovolené v zahraničí, měl by postupovat podle pokynů uvedených na informační kartičce, kterou cestovní kancelář vydává klientovi spolu s cestovní smlouvou. Jestliže cestuje s velkou cestovní kanceláří, zpravidla ji dostane až před odletem.

¹⁸ HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*, s.56

Pojišťovna, u které je klientova cestovní kancelář pojištěna proti úpadku, by měla zajistit dopravu zpět do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Jestliže se klient rozhodne, že se domů dopraví sám a veškeré náklady na nezbytné ubytování a stravování rovněž uhradí ze svého, musí poté počítat s tím, že pojišťovna poskytne náhradu pouze do výše, jakou by musela sama vynaložit.

3.9.3 Vymáhání náhrady škody

Pojistnou událost se musí nahlásit příslušné pojišťovně co nejdříve, nejpozději do šesti měsíců od data jejího vzniku, a to písemně. Výše pojistného plnění, které by měl poškozený obdržet, závisí na počtu podaných oznámení o pojistné události a výši pojistné částky, přičemž pojistná částka musí podle zákona dosahovat minimálně 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Ovšem pokud budou nároky poškozených vyšší než částka, na kterou byla cestovní kancelář pojištěna, obdrží klienti snížené pojistné plnění, tedy částka kterou obdrží nebude dosahovat takové výše, kterou klient předpokládal.¹⁹

Poškození klienti cestovních kanceláří nedostanou své peníze ihned, ale až za šest měsíců poté, co cestovní kancelář, se kterou měli uzavřenou smlouvu, vyhlásí úpadek. Šestiměsíční lhůtu je třeba zachovat proto, aby byl limit finančních prostředků určených na pojištění spravedlivě a transparentně rozdělen mezi všechny klienty. Klientům, které zpráva o krachu cestovní kanceláře zastihla ještě před jejich odjezdem na dovolenou, pojišťovna vyplatí buď zaplacenou zálohu, nebo cenu neuskutečněného zájezdu. Ti, co už stihli odcestovat do zahraničí, by měli dostat rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu.

3.9.4 Náležitosti k vypracování nabídky k pojištění proti úpadku

V případě zájmu cestovní kanceláře o vypracování cenové nabídky na pojištění proti úpadku musí cestovní kancelář zpravidla předložit tyto podklady:

1. vyplněný dotazník pro pojištění záruky (kauce)
2. výsledky hospodaření za poslední tři roky (rozvaha, výkaz zisků a ztrát, příloha účetní závěrky, výkaz cash flow)

¹⁹ RYBÁROVÁ, Naďa. *Business jako každý jiný. Travel Trade Gazette*. 2010, 05/10, s.1

3. zpráva auditora včetně komentáře, pokud byl audit proveden
4. katalog služeb, ceník a obchodní podmínky cestovní kanceláře
5. kopie koncesní listiny, případně výpisu z Obchodního rejstříku

3.9.5 Konkrétní pojišťovny sjednávající pojištění proti úpadku a jejich produkty

Pojišťovna Uniqua



Pojišťovna Uniqua je první představovanou pojišťovnou, která ve spolupráci se společností FIDUCIA s.r.o. a zahraničními zajišťovnami nabízí pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Jejich nabídka je určena pro cestovní kanceláře jejichž roční tržby z prodeje zájezdů činí min. 10 mil. Kč a podnikající v oblasti cestovního ruchu alespoň tři roky.

Pojišťovna nabízí:

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

Mezi známější cestovní kanceláře pojištěné proti úpadku u Uniquy jsou například: Čedok a.s., ČD Travel, FIRO-tour a.s., INVIA.CZ a.s., STUDENT AGENCY, s.r.o.²⁰

Pojišťovna Union



Slovenská pojišťovna Union nepojišťuje tak velké cestovní kanceláře jako Uniqua, za to se může v poslední době pochlubit tím, že úspěšně zvládla největší pojistnou událost v pojištění úpadku cestovní kanceláře a vyplatila odškodné v plné výši všem poškozeným klientům cestovní kanceláře TOMI TOUR. Jedná se o dosud největší pojistnou událost v tomto druhu pojištění na území celé České a Slovenské republiky. Odškodnila celých 96% poškozených a to v celkové výši 270 miliónů korun českých. Toto z ní činí velice seriózní pojišťovnu, která může být oporou klientů dalších cestovních kanceláří v době jejich úpadku. Zajímavým faktem je, že se jedná o slovenskou pojišťovnu, hojně operující na českém trhu. Z hlediska rozsahu pojištěným cestovním kanceláří je na druhém místě za pojišťovnou Uniqua.²¹

²⁰ [Http://www.uniqua.cz/](http://www.uniqua.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-10]. *Pojištění úpadku CK*. Dostupné z WWW: <uniqua.cz>.

²¹ [Http://www.unionpojistovna.cz/](http://www.unionpojistovna.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-02-24]. *Zvládli jsme největší pojistnou událost v ČR*. Dostupné z WWW: <unionpojistovna.cz>.

Pojišťovna Generali



U pojišťovny Generali je pojištěno kolem 400 méně známých, nebo také regionálních cestovních kanceláří. Generali vyplatila poškozené účastníky, kteří si koupili zájezd u :

- Suntimes Tour, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Cool Travel, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Retur, s.r.o. - uzavřeno, škoda byla vyplacena
- Mgr. Jana Soukupová - šetření znovu otevřeno
- Ing. Jiří Buček- VHT - škoda byla vyplacena
-

Výhody pojištění CK u Generali:

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

Pojistné plnění

Generali Pojišťovna, a.s. poskytne pojistné plnění ve výši odpovídající zaplacené záloze nebo ceně zájezdu, případně rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, avšak se započtením toho, co vám cestovní kancelář vrátila sama, a se zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění v případě repatriace. Celkový

nárok však nesmí přesáhnout limit pojistného plnění, na který byla cestovní kancelář pojištěna.²²

Česká podnikatelská pojišťovna



Čtvrtou pojišťovnou, která nabízí cestovním kancelářím pojištění proti úpadku je Česká podnikatelská pojišťovna, která stejně jako dvě pojišťovny předchozí má na seznamu pojištěných cestovních kanceláří hlavně ty menší.

Česká podnikatelská pojišťovna nabízí, dle svých internetových stránek:

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

ČPP provozuje toto pojištění na základě licence, která jí byla udělena ministerstvem financí ČR pod č.j. 321/78337/2000, dne 21. srpna 2000.²³

²² [Http://www.general.cz/](http://www.general.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-15]. *Informace pro klienty CK*. Dostupné z WWW: <general.cz>.

²³ [Http://www.cpp.cz/](http://www.cpp.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-03-11]. *Pojištění proti úpadku*. Dostupné z WWW: <cpp.cz>.

Europäische Reiseversicherung AG



Poslední pojišťovna, která figuruje na českém trhu. Europäische Reiseversicherung AG. Je německá pojišťovna. Prezentuje se jako znalá cestovního ruchu, tedy přináší spolehlivá řešení, která napomáhají mírnit negativní následky nahodilých událostí, jež nelze při podnikatelské činnosti nikdy zcela vyloučit.

Jako pojišťovací makléř poskytuje následující služby:

- zpracování komplexní analýzy stávajících pojistných smluv
- návrh individuálního pojistného programu
- průběžnou konzultační a poradenskou činnost
- spolupráci při likvidaci pojistných událostí²⁴

3.10 PRÁVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ

3.10.1 Jaká práva mají cestující v letecké přepravě

V případě, že vám jako zákazníkovi letecké společnosti byl odepřen nástup na palubu letadla, nebo má váš let velké zpoždění, a nebo byl let zcela zrušen a daná letecká společnost neplní své povinnosti, může se poškozený klient obrátit se stížností na příslušný vnitrostátní orgán. Pokud cestuje z některé země EU, stěžuje si na místě. Jestliže letadlo odlétá ze země mimo EU a tento let je provozován společností z EU, stěžuje si v zemi přistání, která je členem EU. Kontakty na příslušné orgány jsou k dispozici na internetu a

²⁴ [Http://www.reiseversicherung.cz/](http://www.reiseversicherung.cz/) [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-21]. *Pojištění proti úpadku*. Dostupné z WWW: <reiseversicherung.cz>.

také na telefonních číslech společnosti EuropeDirect, nebo klient může stížnost podat prostřednictvím e-mailu.

Odepření nástupu na palubu a zrušení letu

Pokud je klientovi odepřeno rezervované místo nebo pokud je jeho let zrušen, dopravce, který let provozuje, musí nabídnout peněžní náhradu a pomoc. Pokud se dostaví k odbavení včas, může tato práva uplatnit na všechny lety, včetně charterových,

Pokud na volná sedadla připadá příliš mnoho cestujících, musí dopravce nejprve požádat případné dobrovolníky, aby se svého místa vzdali za sjednanou náhradu. Tato náhrada musí zahrnovat možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení. Pokud se nepřihlásíte jako dobrovolník, musí vám dopravce vyplatit následující náhrady:

- 250 eur při letu kratším než 1 500 km ;
- 400 eur při delším letu uvnitř EU a při letu mezi 1 500 a 3 500 km ;
- 600 eur při letu delším než 3 500 km mimo EU. Náhradu lze snížit o polovinu v případě, že zpoždění nepřesáhne 2, respektive 3 a 4 hodiny, podle výše uvedených kategorií.
- zároveň vám dopravce musí poskytnout:
 - možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení;
 - stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení.

Zrušení letu

Pokud je let zrušen, musí dopravce, který jej provozuje, poskytnout:

- možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení;

- stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení. Dopravce může mít rovněž povinnost vyplatit vám náhrady ve stejné výši jako v případě odepření nástupu na palubu, pokud vám zrušení letu neoznámí s dostatečným předstihem a nenabídne vám náhradní přepravu v čase, který se příliš neliší od času původního.

Náhrady a vrácení peněz mohou proběhnout v hotovosti, bankovním převodem, šekem nebo, v případě vašeho písemného souhlasu, v cestovních poukázkách a musí se uskutečnit do 7 dnů. Pokud jsou vám tato práva odepřena, neprodleně si stěžujte u společnosti, která let provozuje.

Bezprostřední pomoc

Pokud se klient včas dostaví k odbavení k jakémukoli letu, včetně charterových,

z letiště v EU, nebo na letiště v EU z letiště mimo EU, pokud let provozuje dopravce z EU, a pokud dopravce provozující let předpokládá zpoždění

- 2 hodiny a více při letu kratším než 1 500 km ;
- 3 hodiny a více při delším letu uvnitř EU a při letu mezi 1 500 a 3 500 km ;
- 4 hodiny a více při letu delším než 3 500 km mimo EU,

musí vám poskytnout stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení. Pokud zpoždění přesáhne 5 hodin, musí přepravce rovněž nabídnout proplacení ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu).²⁵

Pozdější uplatnění nároku

Pokud je dopravce z EU odpovědný za zpoždění letu kdekoli na světě, může poškozený klient žádat až o 4 150 eur za případné škody. Pokud dopravce tento nárok zamítne, je možné záležitost předložit soudu.

²⁵ ŠKRABÁNEK, Roman. *Práva cestujících. Travel Trade Gazette*. 2011, 13/10, s. 14.

Nárok může klient uplatnit u leteckého dopravce, s nímž byla uzavřena smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

3.8.7.Zavazadla

Za škody způsobené zničením, poškozením, ztrátou či zpožděním vašich zavazadel při letu dopravce z EU kdekoli na světě můžete žádat náhradu do výše 1 000 eur. Pokud dopravce nárok zamítne, může se věc předložit soudu.

V případě škody na odbavených zavazadlech musí být nárok uplatněn písemně do 7 dnů od jejich návratu a u zpožděných zavazadel do 21 dnů od jejich návratu.

Nárok může klient uplatnit u leteckého dopravce, s nímž byla uzavřena smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

Zranění a úmrtí při nehodách

Za zranění či úmrtí při nehodě letu dopravce z EU kdekoli na světě může klient žádat odškodnění. Má právo na zálohovou platbu na bezodkladné ekonomické potřeby. Pokud dopravce tento nárok zamítne, můžete věc předložit soudu.

Nárok můžete uplatnit u leteckého dopravce, s nímž jste uzavřeli smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.²⁶

Jak postupovat v případě stávky

Při odepření nástupu na palubu, zpoždění nebo zrušení letu, má cestující nárok na určité služby od letecké společnosti. Letecká společnost by měla zajistit stravu, pití, komunikaci a ubytování v hotelu přes noc zdarma v případě potřeby. Společnost může nabídnout cestujícímu možnost pokračovat v cestě a to jinými dopravními prostředky (je-li

²⁶ [Http://www.penize.cz/](http://www.penize.cz/) [online]. Upravené vydání. 2008 [cit. 2010-29-12]. *Jaká práva mají cestující v letecké přepravě*. Dostupné z WWW: <penize.cz>.

to možné) nebo vrácení ceny letenky. Pokud zpoždění přesáhne pět hodin, může cestující požádat o vrácení peněz, pokud se rozhodne necestovat.

Výjimkou je to, že cestující nemůže žádat navíc finanční odškodnění za způsobené nepříjemnosti, přestože mu byl odepřen nástup na palubu nebo zrušen let, protože v případě stávky dispečerů letového provozu toto jejich právo zaniká. Jinými slovy, musí letecké společnosti respektovat práva cestujícího kromě finančního odškodnění. Což ovšem v případě stávky není jednoduché, protože v této nepříjemné situaci se najednou ocitnou stovky lidí a organizace zabezpečení všech jejich práv trvá delší dobu a nervozita cestujících kulminuje.

Pokud ke stávce dojde ještě před cestou je zapotřebí kontaktovat leteckou společnost, nebo touroperátora (jestliže je let součástí zájezdu), vysvětlit svoji osobní situaci, zhodnotit alternativy a vybrat tu, která nejlépe vyhovuje okolnostem cestujícího (od změny data letu až po náhradu cestovních výdajů). V každém případě jsou náklady na úpravu letenky hrazeny leteckou společností, ne cestujícím.

Pokud však ke stávce dojde již během cesty, tak je cestující povinen dostavit se k přepážce letecké společnosti dožadovat se možnosti na řešení problému. Pokud společnost přehlídí své cestující a neplní své zákonné povinnosti, nesmí cestující zapomínat, že jeho práva musí být splněna, tedy si musí uchovávat veškeré účty a náklady vzniklé zpoždění nebo zrušení letu. Je důležité podat stížnost pomocí formuláře pro podání stížností.

Poslední variantou je, že cestující postižení stávkou mohou podat stížnosti na letecké společnosti a cestovní kanceláře, protože nedostáli svých závazků. Účty jsou nezbytné pro vyúčtování peněz za cestování a přenocování v důsledku zpoždění. Cestující může podat žalobu na dispečery letového provozu, se žádostí o náhradu škody. Tyto právní kroky se ve většině případů podnikají hromadně, aby se celý proces urychlil. Další možností je podat stížnost na agenturu pro bezpečnost letectví, v rámci Ministerstva pro místní rozvoj.

3.11 VIS MAIOR

V posledním několika měsících se ukazuje, že příroda je všemocná a dělá si, co se jí zachce. Každou chvíli čteme na internetu, nebo vidíme v televizi, kde jaké tornádo, či záplavy zničily další města a vyhnaly ze svých domovů tisíce lidí. Tyto přírodní katastrofy se nedají předem očekávat, není proti nim žádná obrana. Jsou to události Vis maior.

Pro vysvětlení uvádím dva možné příklady výkladu, protože přesné definice „Vis maior“ není stanovena. Mezi tyto události řadíme například sněhové vánice, mlhu, ale i nedávný výbuch sopky na Islandu.

„Jedná se o neodvratitelnou událost, které nelze zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí. Může jít např. o živelní pohromu. Tato okolnost zpravidla osvobozuje dlužníka od povinnosti splnit závazek, např. náhrada škody.“

„Pojem „vyšší moc“ (vis maior) není občanským zákoníkem výslovně používán. Jako tzv. vyšší moc bývá zpravidla označována objektivně nepředvídatelná a objektivně neodvratitelná náhoda. Někdy však bývá pojem tzv. vyšší moci chápán úžeji a rozumí se jí pouze tzv. vnější neodvratitelná náhoda.“²⁷

Jeden z názorů k událostem vis maior je názor pana Okamury. Podle něj automatický nárok na vrácení peněz neexistuje, cestovní kanceláře i letecké společnosti mají pouze povinnost vyvinout veškerou snahu, aby cestovní program uvedly do souladu s tím, co si klient zaplatil. To podle něj v praxi znamená, že letecké společnosti by měly klientovi letenku po vzájemné dohodě "přebookovat" na nejbližší možný termín, klient má tedy garantováno, že mu letenka nepropadne bez náhrady, ovšem i to je diskutabilní, protože klient například již později cestovat nemůže. Tedy není zcela jisté, že mu letenka nepropadne. Vrácení peněz připadá v úvahu až jako "poslední varianta" v případě, že by k dohodě nedošlo a nebylo by možné klientovi poskytnout žádný náhradní termín (například u tematického zájezdu vážícího se k nějaké neopakovatelné události s konkrétním datem).

„Vyšší mocí“ je třeba zabývat se i z právního hlediska. Tuto nutnost si uvědomili i ministři dopravy členských zemí EU a jednali na toto téma v Bruselu. V tomto případě se ministři zabývali islandskou sopkou Eyjafjallajokull.

²⁷ RYBÁROVÁ, Nada. *Vyšší moc. Travel Trade Gazette*. 2011, 07/10, s. 1

Nejdůležitější body, vyplývající z jednání ministrů dopravy a Evropské rady:

- práva cestujících vyplývající zejména z nařízení o právech cestujících v letecké přepravě č. 261/2004 jsou plně aplikovatelná i za mimořádných situacích, kdy k nim dojde z důvodu vis maior
- mimořádné okolnosti jsou důvodem zavedení podpůrných opatření členských zemí k úhradě ztrát způsobených událostí vis maior.
- mrychlení vytvoření „jednotného evropského nebe“, kdy by byl plně a jednotně koordinován evropský vzdušný prostor
- „Mobilní plán pro Evropu“, kde ministři deklarovali, že je nutné připravit krizový plán situací, kdy by mohl být jeden typ dopravy nahrazen jinými alternativními druhy dopravy, jež by byly výhodnější a rychlejší pro cestující. Evropská komise chce definovat možné příčiny narušení dopravy a řešení v případě jejich náhlého vzniku. Kdy například v případě islandské sopky byla letecká doprava z velké části nahrazena autobusovou a vlakovou dopravou, kterou nikterak prach ze sopky neohrožuje. Ale mohla by naopak nastat situace, kdy by byla z provozu vyřazena pozemní doprava, v případě zemětřesení, povodní, nebo bombardování.²⁸

Vzhledem k tomu, že krize v letecké přepravě má přímý dopad i na cestovní kanceláře a agentury, zažádala ECTAA o začlenění do případného mechanismu kompenzací, protože například po výbuchu sopky na Islandu dosahovala škoda cestovních kanceláří a agentur 388 milionů EUR.

²⁸ RYBÁROVÁ, Ňada. *Vyšší moc. Travel Trade Gazette*. 2011, 07/10, s.1

3.12 INSOLVENČNÍ PRÁVO

Hned v úvodu je důležité zmínit, že nový insolvenční zákon platí teprve od 1. ledna 2008, jedná se o zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a nahradil tak předešlý zákon č. 328/1991 Sb., o konkursu a vyrovnání. Od 1. ledna 2008 se tedy na nově zahájená řízení o úpadku bude aplikovat insolvenční zákon, avšak pro úpadková řízení zahájená před 1. lednem 2008 platí nadále zákon o konkursu a vyrovnání, pohledávky neuspokojené v insolvenčním řízení

V následující části diplomové práce jsou uvedeny přesné citace vyplývající z daného zákona. Byly vybrány pouze části, které jsou stěžejní pro snadnější pochopení insolvenčního práva. Mezi tyto pojmy patří: předmět úpravy, úpadek, způsoby řešení úpadku, zásady insolvenčního řízení, procesní subjekty, uspokojování pohledávek věřitelů, majetková podstata.

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení

Hlava I: Základní ustanovení

§ 1 Předmět úpravy

Tento zákon upravuje

- a) řešení úpadku a hrozícího úpadku dlužníka soudním řízením některým ze stanovených způsobů tak, aby došlo k uspořádání majetkových vztahů k osobám dotčeným dlužnickým úpadkem nebo hrozícím úpadkem a k co nejvyššímu a zásadně poměrnému uspokojení dlužnických věřitelů,*
- b) oddlužení dlužníka.*

§ 3 Úpadek

(1) *Dlužník je v úpadku, jestliže má*

a) více věřitelů a

b) peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a

c) tyto závazky není schopen plnit (dále jen "platební neschopnost").

(2) Má se za to, že dlužník není schopen plnit své peněžité závazky, jestliže

- a) zastavil platby podstatné části svých peněžitých závazků, nebo
- b) je neplní po dobu delší 3 měsíců po lhůtě splatnosti, nebo
- c) není možné dosáhnout uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníku výkonem rozhodnutí nebo exekucí, nebo
- d) nesplnil povinnost předložit seznamy uvedené v § 104 odst. 1, kterou mu uložil insolvenční soud.

(3) Dlužník, který je právnickou osobou nebo fyzickou osobou - podnikatelem, je v úpadku i tehdy, je-li předlužen. O předlužení jde tehdy, má-li dlužník více věřitelů a souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku. Při stanovení hodnoty dlužníkovy majetku se přihlíží také k další správě jeho majetku, případně k dalšímu provozování jeho podniku, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník bude moci ve správě majetku nebo v provozu podniku pokračovat.

(4) O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.²⁹

§ 4 Způsob řešení úpadku

(1) Způsobem řešení úpadku nebo hrozícího úpadku dlužníka v insolvenčním řízení (dále jen "způsob řešení úpadku") se rozumí

a) konkurs,

b) reorganizace,

²⁹ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 9.

c) oddlužení

d) zvláštní způsoby řešení úpadku, které tento zákon stanoví pro určité subjekty nebo pro určité druhy případů.³⁰

Konkurz

Konkurz je likvidačním způsobem řešení úpadku. Je jediným způsobem řešení úpadku, který je přípustný u jakéhokoliv dlužníka, který se ocitne v insolvenčním řízení. Prohlášení konkurzu na majetek dlužníka neznamena automatické ukončení provozu jeho podniku. Při zpeněžování majetku dlužníka, který slouží k zajištění pohledávek jeho věřitelů, se insolvenční správce řídí pokyny zajištěného věřitele.

Reorganizace

Reorganizace je opravný způsob řešení úpadku dlužníka. Reorganizace probíhá zpravidla tak, že dochází k postupnému uspokojování pohledávek věřitelů podle schváleného reorganizačního plánu. Týká se pouze podniku dlužníka, na rozdíl od konkurzu. Nejdůležitějším krokem celé reorganizace je sestavení reorganizačního plánu, kterou schvaluje insolvenční soud.

Na rozdíl od konkurzu není reorganizace přípustná ve všech případech, je vyloučena např. u právnické osoby v likvidaci, u obchodníka s cennými papíry, u bank, pojišťoven atd.

Věřitelé se pro účely reorganizace rozdělují do skupin podle svého právního postavení a hospodářských zájmů. Přednostní právo na sestavení reorganizačního plánu má ve většině případů dlužník.

³⁰ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 18.

Oddlužení

Aktivně legitimován k podání návrhu na povolení oddlužení je pouze dlužník, který však není podnikatelem. Oddlužení lze provádět buď prodejem majetku dlužníka nebo plněním splátkového kalendáře.

Z výše uvedených definic vyplývá, že v případě cestovních kanceláří a agentur a leteckých společností se může podnik ocitnout pouze v konkurzu.

(2) Rozhodnutím insolvenčního soudu o způsobu řešení úpadku se rozumí,

- a) jde-li o konkurs nebo o některý ze zvláštních způsobů řešení úpadku, rozhodnutí o prohlášení konkursu na majetek dlužníka (dále jen "rozhodnutí o prohlášení konkursu"),*
- b) jde-li o reorganizaci, rozhodnutí o povolení reorganizace a*
- c) jde-li o oddlužení, rozhodnutí o povolení oddlužení.*

§ 5 Zásady insolvenčního řízení

Insolventní řízení spočívá zejména na těchto zásadách:

- a) insolventní řízení musí být vedeno tak, aby žádný z účastníků nebyl nespravedlivě poškozen nebo nedovoleně zvýhodněn a aby se dosáhlo rychlého, hospodárného a co nejvyššího uspokojení věřitelů;*
- b) věřitelé, kteří mají podle tohoto zákona zásadně stejné nebo obdobné postavení, mají v insolvenčním řízení rovné možnosti;*
- c) nestanoví-li tento zákon jinak, nelze práva věřitele nabytá v dobré víře před zahájením insolvenčního řízení omezit rozhodnutím insolventního soudu ani postupem insolventního správce;*
- d) věřitelé jsou povinni zdržet se jednání, směřujícího k uspokojení jejich pohledávek mimo insolvenční řízení, ledaže to dovoluje zákon.³¹*

³¹ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 19.

§ 14 Procesní subjekty

Procesními subjekty podle tohoto zákona jsou

- a) insolvenční soud,*
- b) dlužník,*
- c) věřitelé, kteří uplatňují svá práva vůči dlužníku,*
- d) insolvenční správce, popřípadě další správce,*
- e) státní zastupitelství, které vstoupilo do insolvenčního řízení nebo do incidenčního sporu,*
- f) likvidátor dlužníka.*

§ 165 Uspokojování pohledávek věřitelů

Věřitelé, kteří své pohledávky uplatňují podáním přihlášky, se uspokojují v závislosti na způsobu řešení úpadku, a to rozvrhem při konkurzu, plněním reorganizačního plánu při reorganizaci nebo plněním při oddlužení, nestanoví-li zákon jinak.³²

§ 170 Pohledávky neuspokojené v insolvenčním řízení

V insolvenčním řízení se neuspokojují žádným ze způsobů řešení úpadku, není-li dále stanoveno jinak,

- a) úroky, úroky z prodlení a poplatek z prodlení z pohledávek přihlášených věřitelů, vzniklých před rozhodnutím o úpadku, pokud přirostly až v době po tomto rozhodnutí.*
- b) Úroky, úroky z prodlení a poplatek prodlení z pohledávek věřitelů, které se staly splatné až po rozhodnutí o úpadku*
- c) pohledávky věřitelů z darovacích smluv*
- d) mimosmluvní sankce postihující majetek dlužníka*

³² Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 359.

- e) *smluvní pokuty, pokud právo na jejich uplatnění vzniklo až po rozhodnutí úpadku*
- f) *náklady účastníků řízení vzniklé jim účastí v insolvenčním řízení*³³

§ 205 pojem a rozsah majetkové podstaty

- (1) *Jestliže insolvenční návrh podal dlužník, náleží do majetkové podstaty majetek, který dlužníkovi patřil ke dni zahájení insolvenčního řízení, jakož i majetek, který dlužník nabył v průběhu insolvenčního řízení.*
- (2) *Podal-li insolventní návrh věřitel, náleží do majetkové podstaty majetek, který dlužníkovi patřil v době, kdy insolvenční soud nařídil předběžné opatření, kterým zcela nebo zčásti omezil právo dlužníka nakládat s jeho majetkem, majetek, který dlužníkovi patřil v době, kdy insolvenční soud vydal rozhodnutí o úpadku dlužníka, a majetek, který dlužník nabył v průběhu insolvenčního řízení po vydání těchto rozhodnutí.*
- (3) *Je-li dlužník spoluvlastníkem majetku podle odstavců 1 a 2, náleží do majetkové podstaty podíl dlužníka na tomto majetku. Majetek podle odstavců 1 a 2 náleží do majetkové podstaty i tehdy, je-li ve společném jmění dlužníka a jeho manžela.*
- (4) *Majetek jiných osob než dlužníka náleží do majetkové podstaty, stanoví-li to zákon, zejména jde-li o plnění z neúčinných právních úkonů. Pro účely zpeněžení se na takový majetek pohlíží jako na majetek dlužníka.*³⁴

³³ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 374.

³⁴ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In •Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 45, s. 439.

4 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

4.1 MOŽNÉ PŘÍČINY KRACHU CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ

V posledních letech krachují cestovní kanceláře, ale i letecké společnosti mnohem více, než dříve. V následující části diplomové práce jsou uvedeny možné příčiny krachu a několik konkrétních příkladů úpadků cestovních kanceláří a pro srovnání i krach jedné z největších na českém trhu operujících leteckých společností.

Jednou z nejobvyklejších příčin krachu cestovních kanceláří je špatná finanční situace podniku, která je zapříčiněna nevhodným hospodařením, které vyústí v nekorektní jednání vedení cestovních kanceláří, kdy jejich majitelé a vyšší manažeři dobře vědí o špatné finanční situaci svého podniku, avšak přesto dále prodávají zájezdy, a to až do momentu, kdy jejich věřitelé již nejsou ochotni stále čekat na nezaplacené pohledávky a své služby jim přestanou poskytovat, v tomto případě jsou věřiteli letecké společnosti, hoteliéři, restaurační zařízení, ale i zaměstnanci cestovních kanceláří, kteří většinou zůstávají svému zaměstnavateli věrni, až do posledního momentu, protože věří, že se dá bankrotu ještě zabránit a oni tím pádem neztratí práci.

V dnešní době je na programu každého dne slovo KRIZE, je skloňována v mnoha pádech a má nespočetně přízvisek jako finanční, ekonomická, hospodářská, a tak podobně. Krize je zkrátka všudypřítomná. Proto i současné období krize může zapříčinit krach cestovní kanceláře.

4.2 KONKRÉTNÍ MOŽNÉ PŘÍČINY KRACHU

V následující části uvádím čtyři případy, které jsou veřejně známé a díky nimž může jakákoli cestovní kancelář či letecká společnost zkrachovat. Jsou to události, ve kterých si neví rady ani zákon, ten se dá totiž vyložit různým způsobem. Jasný výklad nemá ani Ministerstvo pro místní rozvoj, do jehož kompetence cestovní ruch spadá. Poslední možnou příčinou je všudypřítomná finanční krize a její vliv na cestovní ruch.

Takto zní pasáž z občanského zákoníku: „Společnost není odpovědná za takové porušení cestovní smlouvy, které sama nezavinila a nemohla mu ani předejít. V takovém případě nemusí klientům platit náhradu škody. Přesto je však povinna "poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc".³⁵

Tento úryvek se dá vyložit například tak, že klient má nárok na bezplatné zajištění náhradní dopravy (návratu domů) nebo ubytování a stravy po dobu nečekaného prodloužení zájezdu. A nebo také tak, že ze zákona nevyplývá nárok na bezplatnou pomoc (ubytování a stravu), takže organizátoři zájezdu nemusí klientům hradit náklady poté, co uplyne původně sjednaná doba zájezdu. A to přesto, že většina cestovních kanceláří v praxi toto na své náklady zajišťuje, ovšem ale dobrovolně, nikoliv jako povinnost ze zákona, pouze jako projev dobré vůle a ukázkou své solventnosti.

4.2.1 Islandská sopka Eyjafjallajökull

V březnu a dubnu roku 2010 dvakrát po sobě explodovala nechvalně známá islandská sopka Eyjafjallajökull, což způsobilo katastrofickou situaci nejen v Evropě, ale i po celém světě. První erupce sopky nastala 20. března 2010, byla menšího rozsahu, než se předpokládalo, ale protože u této sopky je známé, že nikdy nebouří pouze jednou, tak se očekával další výbuch, který přišel 14. dubna 2010 byl již na vrcholu kráteru v centru ledovce, čímž došlo k roztátí ledu a zvednutí hladin přilehlých řek a následné záplavy, což si vyžádalo evakuaci celkem 800 lidí z postižené oblasti. Tato erupce byla intenzivní a odhaduje se, že byla přibližně 10 až 20 krát silnější než předcházející erupce. Tato druhá erupce vyvrhla sopečný popel do atmosféry do výšky několika kilometrů, což zapříčinilo výpadky letecké dopravy, a to především v severozápadní Evropě ve dnech 15. až 17. dubna 2010 včetně uzavření vzdušného prostoru téměř v celé Evropě. Tyto exploze však nebyly první v její historii, sopka byla velmi aktivní mezi lety 1821-23.

Eyjafjallajökull v překladu "ledovec ostrovních hor", je jeden z menších islandských ledovců. Leží severně od Skógaru a západně od většího ledovce Mýrdalsjökullu. Pod jeho povrchem se ukrývá stejnojmenná sopka (o výšce 1666 metrů), která je od doby ledové poměrně aktivní.

³⁵ SCHELLEOVÁ, Ilona. *Základy občanského práva*, s39

Uzavření vzdušného prostoru nad Evropou kvůli sopečnému prachu ze sopky způsobilo leteckým společnostem obrovské škody a jejich klientům dlouhé nesnesitelné hodiny čekání na svůj let.

Avšak objevovaly se i spekulace, že uzavření leteckého provozu nebylo nutné a ochranná opatření byla přehnaná.

Začátkem února byla vyslovena domněnka, že druhá největší islandská sopka, Katla, se zřejmě chystá k erupci. Předpovídají to tamní vědci a geologové, podle kterých by mohl sopečný prach paralyzovat leteckou dopravu ještě více než loňský výbuch sopky Eyjafjallajökull.

Uzavření vzdušného prostoru a následky pro klienty leteckých společností

Výbuch sopky je totiž evropskou legislativou považován za "zásah vyšší moci", který z případných zpoždění a zrušení letů přepravce takzvaně "vyvíňuje".

Podle AČCKA mají odbavení zákazníci, pokud to připadá v úvahu, nárok na stravu a ubytování, telefonáty, úhradu přepravy z jednoho letiště na jiné. Ti, co neodletí, na vrácení peněz za letenku, nebo přeložení letu na jiný termín. Na nikoho z nich se ale v případě zásahu vyšší moci nevztahují pravidla o finanční kompenzaci za zpoždění, přesměrování apod. Tady je nasnadě otázka, co znamená „*pokud to připadá v úvahu*“. Kterou si každá letecká společnost může vyložit podle svého. Ale centrálně se dá předpokládat, že čím větší a silnější letecká společnost, tím lépe se o své klienty postará. Je velmi diskutabilní, zda by měl mít klient nárok na všechny peníze, to však podle něj zároveň neznamená, že by mu letecké společnosti nebo cestovní kanceláře směly zadržovat peníze, protože i to je nezákonné.

Uzavření vzdušného prostoru a následky pro letecké společnosti

Pro některé letecké společnosti, zejména ty, které již měly potíže s hospodařením již dříve, může znamenat několikadenní výpadek tržeb i konec jejich činnosti. Šestidenní odstavení letů znamenalo škodu ve výši 1,08 miliardy eur, jiné zdroje však uvádějí škodu ve výši až 2,5 miliardy eur.

Evropská komise proto 19.dubna oznámila, že je připravena poskytnout pomoc aeroliniím, které ji nezbytně potřebují a bez ní by jim hrozil krach. Na základě této události se Komise zamýšlí nad novým definováním podmínek pro poskytnutí takové pomoci.

České aerolinie a Letiště Praha přišly kvůli přerušení leteckého provozu o cca 150 až 200 milionů korun. Zhruba tři čtvrtiny z toho připadají na leteckou firmu. Domácí lídr charterových letů Travel Service přišel o 73 milionů korun. Česká vláda nijak finančně nápomocna nebyla ani ČSA, tak ani poskytovatelům charterových letů, protože nebyla o pomoc požádána.^{36 37}

4.2.2 Neoficiální protest leteckých dispečerů ve Španělsku

Na začátku prosince roku 2010, konkrétně 5.prosince, kdy ve Španělsku začínají jedny z nejdůležitějších svátků a to „ Puente de la Constitucion“ , které na loňský rok vyšly neobvykle dlouhé, se rozhodli španělští letečtí dispečeri k neoficiálnímu protestu, který se dotknul zhruba 600.000 lidí.

Letečtí dispečeri nebyli spokojeni s výší svých platů a s odpracovanými hodinami. 3.prosince většina z nich nenastoupila do služby, což znamenalo totální kolaps provozu na všech španělských letištích. Všichni dispečeri, kteří nenastoupili do služby, se odvolali na nemoc, díky které nejsou práce schopni. Svůj tah si velmi dobře naplánovali, protože věděli, že během těchto dnů zasáhnou svým jednáním do života mnoha tisíců lidí a tím pádem se o jejich jednání dozví celý svět a jejich situaci bude muset španělská vláda řešit. Svoji „nemocí“ nezasáhli pouze Španělsko, ale celou Evropu.

Několik hodin po uzavření vzdušného prostoru nad Španělskem, potlačila španělská vláda protest dispečerů nebývale tvrdými mimořádnými kroky. Zavedla stav pohotovosti, který se jinak využívá při katastrofách jako zemětřesení či záplavy. Krátce po vyhlášení mimořádných kroků se dispečeri začali rychle vracet na své pozice, protože jim španělská

³⁶ *Dopad výbuchu islandské sopky bude na leteckou dopravu větší než 11. září.* Nasepenize.cz [online]. 2010, 4, [cit. 2010-04-19]. Dostupný z WWW: <nasepenize.cz>.

³⁷ RYBÁROVÁ,Naďa. *Vyšší moc aneb proti čemu vás nikdo nepojistí.* Travel Trade Gazette. 2010, 07/10, s.1.

vláda pohrozila sankcemi. Nad tímto krokem se mnoho lidí pozastavuje, upozorňují na velmi těsnou podobnost s frankistickými praktikami, kdy se moci ujímá armáda a slovo obyčejných lidí ztrácí váhu. Na straně druhé bylo činem několika desítek nespokojených jedinců zasáhnuto přes půl milionu lidí přímo a další tisíce nepřímo.

Podle odhadů odborné veřejnosti připravil protest firmy v cestovním ruchu a letecké přepravě o stovky milionů eur. V cestovním ruchu se ztráty odhadují až na 350 milionů eur (8,7 miliardy Kč) a aerolinie přišly o více než 100 milionů. Protest přišel v době, kdy se Španělsko potýkalo s hospodářskými a fiskálními problémy. Cestovní ruch vytváří 11% HDP země. A konfederace španělských hotelů dodala, že protest způsobil ztráty v milionech eur a poškodil pověst Španělska jako významné turistické destinace. Tato situace může být další z příčin krachu cestovních či leteckých společností.

Letečtí dispečeri nebyli spokojeni s výší svých platů a s odpracovanými hodinami. Pro upřesnění uvádím, že v současné době byly španělskou vládou odsouhlaseny nové mzdové výměry pro dispečery, při čemž v současné době jejich měsíční plat činí 400 000 Kč, plat jim byl snížen, jako jedna ze sankcí za nenastoupení do práce a způsobení škody stovkám tisíců lidí.

Na příkladu chci uvést, co tento protest způsobil jedné ze španělských cestovních kanceláří, která zcela jistě nebyla výjimkou. Celým Španělskem prostupuje finanční krize, tedy i existence cestovních kanceláří je na šikmé ploše. A po dlouhých třech letech byly zájezdy na tyto svátky zcela vyprodané, všechna letadla naplněna, peníze vyinkasovány. Daná cestovní kancelář měla nejvíce naplněnou kapacitu na destinace: Londýn, Marakeš a Praha. Z vlastní zkušenosti, čekajíc v Praze na 700 klientů cestovní kanceláře, vím, že přípravy na tyto svátky zabraly dva týdny, kapacita pražských hotelů byla zcela naplněna, všichni dopravci, průvodci, restauratéři na nohou. Očekával se velký nápor španělských turistů, který měl na několik dní zaplavit především Prahu, ale i ve zbytku České republiky byl zaznamenán zvýšený počet rezervací na ubytování a ostatní služby v cestovním ruchu. Ale díky stávce dispečerů do Prahy přiletělo ze 700 klientů pouze 13 a to s 24. hodinovým zpožděním. Avšak služby již byly objednány a náklady na ně musely být uhrazeny a to alespoň za první noci a večere v hotelech, za čas průvodců strávený čekáním na letištích,

atd. Řešení, pokud jde o náhradu škody, je obtížné a ani zákonem není zcela dořešené, jak již se v práci zmiňuji výše.

Situace poškozených cestujících není o moc lepší. Ačkoli mají cestující nárok na vrácení letenky, letecké společnosti nejsou povinny nahradit způsobenou škodu, je-li zpoždění nebo zrušení letů způsobeno „vis maior“ nebo příčin mimo jejich kontrolu. Za stávku dispečerů leteckého provozu zajisté nenesou zodpovědnost letecké společnosti. Nicméně, jsou povinni chránit zájmy a dobré životní podmínky svých klientů. Jak by pak měli cestující uplatňovat svá práva a která práva jim vlastně náleží? Odpovědí může být nová úprava zákona, která je v současné době v řešení u Evropské komise.

4.2.3 Krize v Egyptě a Tunisku

Dalším případem je lednovo - únorová krize v Tunisku a následně v Egyptě v roce 2011, kdy země zaplavila vlna nepokojů, masových demonstrací, policejní brutality a rabování. Tato situace vyhnala ze zemí přes jeden milion turistů, kteří se zde necítili bezpečně a i kdyby se bezpečně cítili a chtěli v Egyptě nebo Tunisku zůstat, dostali by se do velmi nepříjemné situace, protože v zemi v únoru nic nefungovalo, všichni centrálně stávkovali, neměli by teda možnost například jet autobusem, nebo být ošetřeni lékařem. Navíc většina zemí doporučila svým občanům do Egypta a Tuniska vůbec nevycestovat.

S doporučením nevycestovat do Egypta a Tuniska je spojena i reakce cestovních kanceláří, které zrušily zájezdy do těchto destinací, protože nepokoje zasáhly i turistická letoviska jako Hurghada a Šarm ašŠajch a pobřežní oblasti Tuniska. A zde vyplouvá na povrch další možná příčina krachu cestovních kanceláří – prázdné hotely, nevyužití lodě na plavbu po Nilu, stovky zrušených letů a tím nejhorším jsou nespokojení turisté, kteří do Egypta vůbec neodjeli a nebo kteří tam ani do budoucna nebudou chtít trávit svoji dovolenou, protože tato zásadní, velmi medializovaná událost jim zůstane v povědomí dlouhou dobu a raději zvolí bezpečnější a klidnější lokalitu.

Z vlastní zkušenosti, jako zaměstnanec cestovní kanceláře v Praze, mohu potvrdit, že jsme zaznamenali v období krize Egyptě a Tunisku i po ní, větší příliv turistů. Tito turisté museli, a nebo chtěli, na poslední chvíli změnit své plány na dovolenou a byla jim nabídnuta alternativa - Praha, jako klidná a bezpečná destinace. Dá se tedy říci, že tato

krize byla zcela jistě po chuti českým cestovním kancelářím, které se zabývají incomingem.

V opačné situaci se ocitly české a samozřejmě nejen české cestovní kanceláře, které se specializují na Egypt a Tunisko. Jejich zájezdy nebyly realizovány a tak nabízely svým klientům buď změnu termínu, lokality nebo i vrácení peněz bez storno poplatků, což znamená, že klientům cestovních kanceláří byly vráceny peníze v plné výši. Co se týče změny lokality, tak klienti českých cestovních kanceláří svoji pozornost přesunují v těchto zimních měsících na Turecko, Kapverdy, Kanárské ostrovy a ti náročnější na Spojené arabské emiráty. Ale mezitím měly cestovní kanceláře nasmlouvané hotely, letadla, delegáty a ty všechny musí někdo zaplatit a nebo minimálně předelegovat na jiná místa, což je také finančně náročné a často se opomíjí, že díky těmto mimořádným situacím netrpí pouze poškození klienti, ale i cestovní kanceláře.

Opět uvádím příklad cestovní kanceláře, pro kterou pracuji. Jedná se o španělskou cestovní kancelář, které má několik oddělení, při čemž jedno je zaměřeno na Střední Evropu, další na Latinskou Ameriku a další významné oddělení na Egypt, kde cestovní kancelář zakoupila na úvěr loď, na které se uskutečňují plavby po Nilu. V období krize nebyla loď využívána, ale cestovní kancelář i v době, kdy stála, musela dále platit úvěr, který si na loď vzala od banky. I toto všechno může být dalším příčinou krachu cestovní kanceláře.

V Egyptě a Tunisku zaznamenaly až 50% pokles turistů, který se však s postupem času zmenšoval. Dle znalců z oboru cestovního ruchu, by cestovní ruch v těchto destinacích v dlouhodobém měřítku utrpět neměl, protože na zimní a jarní období se za Egypt a Tunisko těžko hledá stejně cenově zajímavá náhrada. Mezi alternativy bych zařadila Kanárské ostrovy, nebo Spojené arabské emiráty, ale ani jedna z jmenovaných destinací neosloví takové množství klientely jako Tunisko a speciálně jako Egypt. Proto se očekává jen krátkodobý propad. Hned jak se stávkující vrátí do práce by se situace měla uklidnit. Dá se proto očekávat, že se sem zase brzy turisté vrátí. I tak na tuto krátkodobou krizi zareagovali velmi pružně egyptští hoteliéři a snížili ceny za ubytování, což se promítlo i v cenách cestovních kanceláří, které nabízely zájezdy za zajímavé snížení ceny.

4.2.4 KRIZE V JAPONSKU

Do této kapitoly je vhodné zahrnout i nejčerstvější událost, která se stala začátkem března roku 2011, kdy se další přírodní a následně ekologická a jaderná pohroma obrátila směrem na Japonsko. Kde se nejprve přihnala vlna tsunami, která mimo jiné zaplavila i oblast, kde se nachází jaderná elektrárna Fukušima. V současné době (18.3.2011) je situace kritická, v okolí elektrárny je silná radiace, která zasahuje i na území Tokia. V celé zemi se šíří panika, potraviny jsou vyprodané, lidé se snaží dostat, co nejdál od postižené oblasti.

Tato situace může mít do budoucna vliv i na cestovní ruch. Žádné statistiky se v těchto dnech nevydávají, samozřejmě se spíše hodnotí současná situace lidí a ne prognózy v cestovním ruchu. Ale je jasné, že to následky bude mít i pro cestovní ruch. Prvním důvodem je, že Japonci jsou velice solidární národ, v Japonsku se v současné době nerabuje, neznásilňuje a řada Japonců raději zruší svoji dovolenou a vydá se do postižených oblastí na pomoc, nebo peníze na dovolenou poskytnou lidem do postižených oblastí. Dá se tedy očekávat, že se v budoucích měsících sníží počet japonských turistů přijíždějících do České republiky a stejně tak se zmenší objem peněz, které zde utratí japonští turisté, kteří přece jenom přijedou. Japonští turisté patří mezi nejnáročnější a nejbohatší klientelu. Můžeme tedy očekávat další šok pro cestovní ruch a potažmo i pro cestovní kanceláře, které se zaměřují na japonskou klientelu.

4.2.5 Finanční krize a její vliv na cestovní ruch

Cestovní ruch je ovlivňován životní úrovní obyvatelstva. Finanční situace, vzdělání lidí, sociální, zaměstnanecká struktura obyvatelstva a v neposlední řadě i stupeň kultury občanů - to vše přispívá k rozvoji cestovního ruchu. Cestovní ruch není imunní vůči ekonomické krizi, ale mnohem lépe těmto ekonomickým výkyvům odolává v porovnání s průmyslovou výrobou. Lidé šetří, odkládají cesty do dalekých zemí, avšak dovolenou si zcela odepřít nechtějí. Asociace cestovních kanceláří České republiky nedávno dokončila průzkum mezi českými turisty, který ukázal, že navzdory ekonomické a finanční krizi si tuzemští cestovatelé svoji dovolenou nehodlají odpustit. Průzkum jasně ukázal, že i v době krize je pro Čechy jedna velká dovolená jasnou prioritou.

A teď konkrétněji a v číslech výkyvy příjmů z cestovního roku v poslední době. Příjmy České republiky z mezinárodního cestovního ruchu v roce 2010 dosáhly 127,4 miliardy korun, což bylo o 4,9 miliardy více než v roce 2009. Příjmy rostly hlavně díky větší návštěvnosti Česka turisty ze zahraničí, výdaje českých turistů za cesty do zahraničí rostly pomaleji. Ze zahraničí přijelo do ČR v loňském celkem 6,3 milionu turistů, což bylo o pět procent více než v roce 2009. Významně přibylo například turistů z Ruska či USA. Výdaje českých turistů na cesty do zahraničí loni dosáhly 77,59 miliardy korun, což bylo jen o 425 milionů více než v roce předchozím.³⁸

Pomalejší růst výjezdového cestovního ruchu může mít hned několik příčin, mezi ně může být zařazeno: lepší propagace domácího cestovního ruchu a menší zájem českých klientů cestovat daleko, ale naopak využití domácích služeb, které se v současné době rovnají kvalitě služeb v zahraničí a trávení dovolené v českém prostředí, což cestovní kanceláře orientující se na výjezdový cestovní ruch může také poškodit. Další a velmi častou příčinou krachu je chybné nastavení managementu firmy a nezkušenost majitele.

Dle analytických výsledků je vidět, že zejména příjezdový cestovní ruch se vrací do svých zajetých kolejí a počet přijíždějících turistů do České republiky roste. Proto pokud cestovní kanceláře přežily krizi doteď, neměla by je již nijak ohrozit. Ovšem čekají na ně jiné nástrahy v podobě změn zákonů a dalších událostí vis maior.

³⁸ [Http://financninoviny.cz](http://financninoviny.cz) [online]. 2010 [cit. 2011-03-17]. *ČR loni stouply příjmy z cestovního ruchu na 127,4 mld. Kč*. Dostupné z WWW: <financninoviny.cz>.

4.3 KONKRÉTNÍ PŘÍPADY KRACHŮ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ

V následující části diplomové práce jsou uvedeny krachy konkrétních cestovních kanceláří na území České republiky. Údaje jsou od roku 2006 do roku 2010.

23.7.2010 CK Svobodná cesta

Poslední krach jedné z cestovních kanceláří nastal 23.7.2010. Cestovní kancelář Svobodná cesta z České Lípy patřila k menším cestovním kancelářím, tedy ročně vypravila do zahraničí maximálně 2000 klientů. V době krachu bylo v Chorvatsku 44 jejich klientů, kterým byl zajištěn návrat do vlasti autobusem, tedy se jich krach nijak nedotknul. Jiná situace byla s klienty, kteří měli na dovolenou teprve odcestovat, konkrétně 373 klientů, které musela odškodnit Česká podnikatelská pojišťovna.

14.8.2009 CK Relax-Max Tours

Je cestovní kancelář, která fungovala pouze tři měsíce a specializovala se na zájezdy do Maroka. V době jejího úpadku bylo právě v Maroku 47 klientů a delegát cestovní kanceláře. Většina zúčastněných se vrátila ze zájezdu v řádném termínu na náklady pojišťovny Europäische Reiseversicherung AG. Dalších zhruba 90 lidí mělo na zájezd odcestovat, těm vzniklou škodu, v plné výši, také uhradila zmíněná pojišťovna.

Podezřelým článkem celého krachu je především majitel cestovní kanceláře Klaudiusz Kaiser Helman, polský občan tuniského původu, který již u jednoho krachu cestovní kanceláře- Oasis tours figuroval v roce 1997.

6.8. 2009 CK Cool Travel

Cool Travel byla malá cestovní kancelář, která se specializovala na vzdálenější destinace jako např. Dubaj. V roce 2006 začínala v České republice jako inomingová cestovní kancelář a v roce 200b se začala zaměřovat i na outgoingový cestovní ruch.

V době krachu bylo pět jejich klientů na Maledivách. Dalších 18 klientů mělo na dovolenou teprve odjet. Majitel Cool Travel Vlastimil Homola dává svůj pád částečně za vinu zprávám v některých médiích, která informovala o problémech jeho společnosti.

"Druhá věc je taková, že prodej zájezdů nebyl dlouhodobě takový, jaký jsme předpokládali," přiznává majitel cestovní kanceláře

17.7.2009 ck Tomi tour

Tomi Tour byla cestovní kancelář, která působila zejména v České republice (TOMI TOUR s.r.o. se sídlem v Praze) a na Slovensku (TOMI TOUR s.r.o. se sídlem v Nitře (obě společnosti byly majetkově propojeny přes TOMI TOUR GmbH se sídlem v Hamburku). Jde o největší pád cestovní kanceláře za uplynulých 14 let, od pádu cestovní kanceláře Travela v roce 1997. Hlavním propagátorem a pozdějším obchodním ředitelem této cestovní kanceláře byl Václav Fischer, nebyla to první cestovní kancelář, která zkrachovala pod vedením Fischera.

Její specializací byly pobytové zájezdy v oblasti Středozeví. Patřila k deseti největším na českém trhu, v roce 2008 její služby využilo asi padesát tisíc klientů, patřilo jí zhruba sedmé místo. Společnost od roku 2005 trvale zvyšovala obrát, ze 146 milionů korun v roce 2005 na 825 milionů korun v roce 2008. V roce 2008 byla, podle údajů uvedených ve sbírce listin, v provozním zisku 45,6 miliony korun, o v roce 2007 byla téměř 53 milionů korun ve ztrátě. Začátkem roku 2009 se začalo projevívat, že Tomi tour platí pozdě provize cestovním agenturám, tuto situaci postřehli poskytovatelé služeb a odmítali své služby poskytnout bez zaplacení záloh.

17. Července 2009 ukončila cestovní kancelář Tomi tour svoji činnost. Dle vlastních slov Václava Fischera vedlo k bankrotu cestovní kanceláře nedostatek hotovosti, neochota bank poskytovat úvěry a popřel, že by cestovní kancelář dlouhodobě špatně hospodařila. Podle ostatních odborníků z oblasti cestovního ruchu stál za jejím krachem dlouhodobý prodej zájezdů za podnákladovou cenu. V době krachu Tomi tour bylo v zahraničí kolem 3 000 lidí a to převážně na Malorce, v Egyptě a v Turecku a dalších zhruba 10 000 lidí mělo na dovolenou odjet. Návrat klientů půjde na účet slovenské pojišťovny Union, u které byla cestovní kancelář pojištěna proti úpadku.

2.6.2008 CK Sede

Cestovní kancelář Sede nezkracovala, ale její majitelé se rozhodli ukončit své podnikání v ČR, vstoupili tedy do likvidace. Sede prodávala zájezdy pod značkou Detour. Sede přišla na trh začátkem roku 2008 a patřila tureckým majitelům. Vzhledem ke krátkému trvání na českém trhu stihla cestovní kancelář prodat zhruba jen 150 zájezdů a žádný klient v době krachu nebyl na dovolené s cestovní kanceláří Sede.

16.5 2008 CK Prácheň

Tato jihočeská cestovní kancelář byla první cestovní kanceláří v roce 2008, která zkrachovala. Protože zkrachovala již v květnu a byla malou cestovní kanceláří, v průměru přepravovala 2 až 3 tisíce klientů ročně a operovala převážně v Itálii a Chorvatsku, nebyl v době jejího krachu žádný klient v zahraničí, zájezdy se tedy v této sezóně ještě nezačaly realizovat.

Česká pojišťovna, u které byla cestovní kancelář pojištěna je povinna uhradit škodu klientům cestovní kanceláře do půl roku, jak nařizuje zákon.

Cestovní kancelář měla finanční potíže již dříve, neplatila včas hotelům a dlužila v minulosti finančnímu úřadu, na základě těchto skutečností byla vyloučena z řad AČCKA.

18.9.2007 CK Eurotravel

Cestovní kancelář Eurotravel se sídlem v Šumperku vyhlásila úpadek. V době úpadku bylo 60 jejích klientů v Itálii. Union pojišťovna je dopravila do České republiky. Eurotravel vyhlásila krach až poté, co mělo všech 60 klientů zapláceno všechny služby na místě pobytu, a tak Pojišťovna Union zabezpečila pouze repatriaci klientů po řádném ukončení zájezdu v původním termínu. 81 klientů mělo na zájezd teprve odjet.

Eurotravel byl v několika letech před svým krachem v útlumu, prodával čím dál tím méně zájezdů a začal se orientovat spíše na prodej zájezdů jiných cestovních kanceláří.

8.9.2007 CK Macdino Travel

Cestovní kancelář **Macdino Travel** vyhlásila úpadek, oznámila to na svém webu. Za finanční potíže prý z velké části mohou požáry v Řecku. V zahraničí zůstalo přes třicet turistů, kterým však cestovní kancelář zaplatila celý pobyt i návrat.

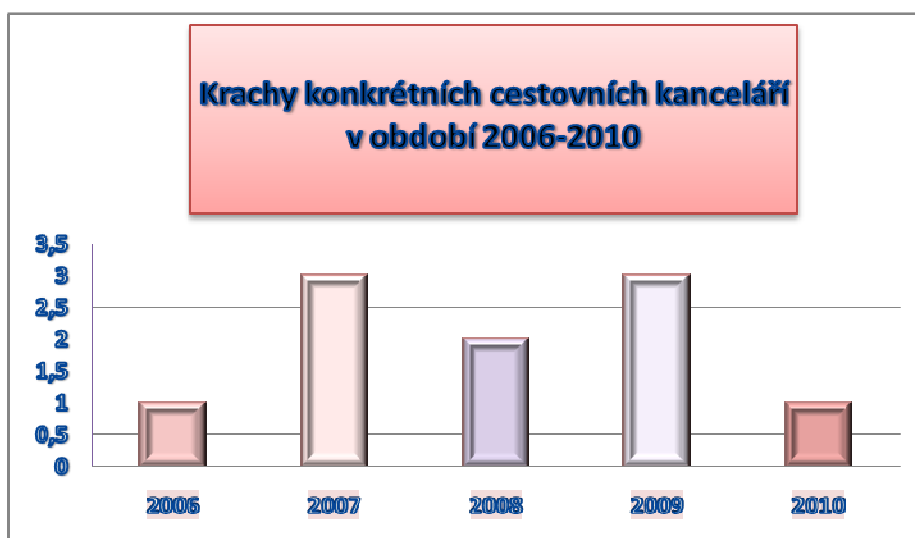
27.7.2007 ck Im travelling

I podle zaměstnanců firmy byl krach cestovní kanceláře překvapením. Im Travelling byla pojištěna u České pojišťovny, která se dle údajů, postarala nejen o klienty cestovní kanceláře, ale odškodnila i zaměstnance. V době krachu bylo v Turecku a Tunisku 300 výletníků.

13.6.2006 ck Asotour

Kladenská cestovní kancelář Asotour patřila k těm menším. V době jejího krachu bylo v zahraničí 46 osob, o které se postarala Česká pojišťovna ve spolupráci s cestovní kanceláří.

Na následujícím grafu jsou vyobrazeny krachy cestovních kanceláří, o který se v diplomové práci hovoří v této kapitole. Z grafu vychází, že kritickými roky byly roky 2007 a 2009. Nedá se však hovořit jen o počtu úpadků v každém zmiňovaném roce, ale jde především o velikost cestovní kanceláře, která zkrachovala. Tím největším krachem byl krach cestovní kanceláře Tomitour v roce 2009.



„zdroj: www.reflex.cz., vlastní zpracování“

4.4 OCHRANA CESTUJÍCÍCH PŘI KRACHU LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ

Je na místě otázka, na co mají cestující nárok v případě, že se jejich let neuskutečnil. I zde se názory odborné veřejnosti z oblasti cestovního tuchu různí. Shrnutí je takové, že by klienti měli mít nárok na vrácení peněz za neuskutečněný let, protože zaplacená služba jim vůbec nebyla poskytnuta. Klienti pouze nemají nárok na náhradu škody, která by jim zrušením nebo odložením letu vznikla. Tedy například pokud by kvůli tomu nestihli důležité obchodní jednání, návrat do zaměstnání a podobně. Jedině v tomto případě by se uplatnilo vyvinění na základě takzvané vyšší moci, tedy události, které aerolinky nemohly zabránit.

Evropská komise jedná o návrhu na ochranu cestujících již od roku 2009, impulzem pro ni byl krach letecké společnosti Sky Europe, viz níže. Avšak do této chvíle nebyla schválena konkrétní podoba zákona na ochranu cestujících v letecké dopravě. Ale otázka se řeší a Evropská komise nastínila možné varianty ochrany cestujících.

Těmito variantami jsou:

1. Monitoring finanční situace leteckých přepravců ze strany členských států a povinnost členských států plánovat a organizovat repatriaci cestujících v případě úpadku letecké společnosti
2. Pojištění proti insolvenční-varianta A: povinnost leteckých společností nabídnout cestujícím opční pojištění proti insolvenční a nebo varianta B: povinnost leteckých společností sjednat si pojištění proti insolvenční pokrývající všechny cestující
3. Zavedení generálního rezervního fondu
4. Úprava stávajících národních zákonů regulujících insolvenční podniků
5. Zavedení povinnosti členských států poskytnout veřejnosti dostatečné informace ohledně insolvenční leteckých společností. Jak informace ohledně samotného rizika insolvenční, tak informace v případě insolvenční konkrétní letecké společnosti

6. Zavedení povinnosti leteckých společností poskytnout veřejnosti dostatečné informace ohledně insolvence³⁹

Jako nejrozumnější návrh se jeví možnost 2. Varianta B, tedy povinnost leteckých společností sjednat si pojištění proti insolvenčnímu pádu pokrývající všechny cestující. Tento návrh podpořila i ECTTA. Úprava zákona je velice zdlouhavou záležitostí, která se nedá vyřešit během jednoho roku.

V otázce ochrany cestujících v případě insolvence leteckých společností i sama ECTAA dlouhodobě požaduje, aby byl zaveden mechanismus povinného pojištění leteckých společností proti úpadku, který dosud ve většině členských zemí EU neexistuje (možnost sjednat pojištění proti úpadku při koupi letenky existuje zatím ve Švédsku, Velké Británii a Belgii). Povinné pojištění by mělo být zahrnuto v prodejní ceně letenky a mělo by pokrývat navrácení finančních prostředků či repatriaci cestujícího. Náklad na povinné pojištění proti úpadku by dle odhadů neměl být větší než jedno euro ze zpáteční letenky, tedy by se cenově nijak výrazně nemělo dotknout cestujících, naopak by je za tuto cenu chránilo proti úpadku. Konzultace Evropské komise dokresluje evropskou tendenci k posilování ochrany spotřebitele. ECTTA bude vývoj konzultace nadále sledovat a v případě revize stávající legislativy či při tvorbě nové legislativy chce aktivně zasahovat.

V současné době se připravuje novela evropské směrnice "package travel directive" 90/314/EEC, ve které se uvažuje o pojištění proti úpadku leteckých společností, ale tato myšlenka není stále definitivní, avšak s největší pravděpodobností dříve či později v platnost vstoupí, pokud by k tomu došlo, pak u nás patrně nejdříve od roku 2013 nebo spíše 2014. Pojištění by se mělo týkat všech letenek prodaných na území EU. Vzhledem k možné výši pojistných částek by bylo dost obtížné pojistit letecké společnosti zejména giganty typu Lufthansa nebo British Airways, kde by se jednalo o miliardy eur. Pokud by se to ale zvládlo u nich, pak v případě ČSA či jiných menších leteckých společností by pravděpodobně ve spolupráci se zahraničními zajišťovkami rovněž. Samozřejmě za předpokladu, že se je do té doby podaří finančně stabilizovat.

³⁹ MRÁČKOVÁ, Eva. *Konzultace evropské komise o právech leteckých cestujících. Travel Trade Gazette*. 2010, 04/10, s. 14.

Proti tomuto pojištění ostře vystupují samy letecké společnosti, které se obávají prudkého navýšení cen letenek a jejich neprodejnost. Tyto obavy jsou ale dle ECTTA zcela neopodstatněné, protože by s pojištěním proti úpadku automaticky započítávalo do ceny letenky a tuto cenu by navýšilo maximálně o jedno euro.

4.4.1 SkyEurope Airlines a její úpadek



SkyEurope Airlines (neoficiálně také Sky Europe) byla nízkonákladová letecká společnost založená v roce 2001 se sídlem v Bratislavě a dalšími pobočkami v Praze, Košicích a Vídni. Společnost poskytovala lety „point-to-point“ na krátké vzdálenosti a charterové a nákladní služby. SkyEurope provozovala 44 linek do 30 destinací v 17 zemích, kde využívala blízkost letišť Vídeň – Bratislava.

V průzkumu společnosti Skytrax, provedeném v období srpen 2007 - červenec 2008, byla SkyEurope nejlépe hodnoceným východoevropským nízkonákladovým přepravcem.

SkyEurope dosahovala každoročních ztrát v řádu desítek milionů eur. V hospodářském roce 2008 činila průměrná ztráta na prodanou letenku téměř 400 Kč. Společnost bojovala o novou stabilní vlastnickou strukturu a nové finanční prostředky. Dluh SkyEurope dosahoval 25 milionů eur.

SkyEurope nebyla schopná splácet ani objednané stroje, v lednu 2009 bylo deset strojů zabaveno jejich financovatelem. Flotila SkyEurope se tak zmenšila na pouhé čtyři stroje, tím pádem byly zrušeny tisíce letů a neuspokojeno na deseti tisíce zákazníků. SkyEurope očekávala překlenovací úvěr ve výši 5 milionů eur, který však nedostala, a tak musela vyhlásit bankrot.

V období od října do prosince 2008 SkyEurope přepravila 726 656 pasažérů, což představuje meziroční pokles o 15%. Vedení společnosti poté stále odkládalo zveřejnění auditu, termín zveřejnění byl posunut čtyřikrát. 31. srpna 2009 společnost zastavila všechny lety a soudem jmenovaný správce firmy podal návrh na konkurz. 2. Zářím jí slovenské ministerstvo dopravy odebralo licenci k provozování letecké dopravy. V současné době se tato zkrachovalá letecká společnost snaží zachránit především svoji značku, která má stále určitou finanční hodnotu.⁴⁰

Slovenská advokátní kancelář Bizoň & Partners obvinila firmu z bankrotového podvodu a podala podnět slovenské generální prokuratuře. Dle této advokátní kanceláře je velmi pravděpodobné, že manažeři SkyEurope věděli o nevyhnutelnosti krachu mnohem dříve, měli tedy zastavit podej letenek, letenky prodávali dál bez předchozí dohody s věřiteli. Není jasné, kam se vytratily peníze za 280 tisíc prodaných letenek, které nikdy nebyly realizovány.

Na krach SkyEurope velmi pružně zareagovali ostatní aerolinky vyskytující se na českém trhu. A to například konkrétně letecká společnost Wizzair, která klientům zkrachovalé SkyEurope, kteří svůj let nezrealizovali, nabídli slevu 1000 Kč do jakékoliv destinace. Na potíže nízkonákladových aerolinií také zareagovaly České aerolinie (ČSA), které nabídly cestujícím s platnou letenkou nízkonákladového dopravce možnost odletět do dané destinace právě s ČSA. A to za příplatek 50 eur pro jeden směr.

4.5 ZTRÁTA RADOSTI Z DOVOLENÉ

V této části se diplomová práce zabývá novým možným řešením, jak odškodnit klienty cestovních kanceláří, kteří nebyli se svojí dovolenou spokojeni a mají pro to pádné důvody. Taková je alespoň myšlenka návrhu nového občanského zákoníku. Nebo by byla lepší tzv. „německá cesta“?

AČCKA i většina cestovních kanceláří se staví odmítavě k novému návrhu občanského zákoníku k zavedení odpovědnosti cestovní kanceláře za „ztrátu radosti ze

⁴⁰ <http://ekonomika.ihned.cz> [online]. 2010 [cit. 2011-02-03]. *SkyEurope čelí podezření z bankrotového podvodu*. Dostupné z WWW: <ekonomika.ihned.cz>.

zájezdu“. Posuzování radosti ze zájezdu je velmi subjektivní a mohlo by vést k dlouhotrvajícím sporům mezi cestovními kanceláři a jejich klienty.

Čeští právníci vymysleli nový návrh občanského zákoníku, protože ten starý platí již dlouhou dobu a to konkrétně od 60. let minulého století. I když byl mnohokrát novelizován, je evidentní, že si občanské právo zaslouží nový komplexní předpis odpovídající požadavkům nové doby a společnosti. Situace v cestovním ruchu se od 60. let velmi změnila.

V návrhu nového občanského zákoníku je doslova uvedeno, že *„při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel cestujícímu vedle škody na majetku také újmu ze ztráty radosti z dovolené, zejména byl-li zájezd zaměřen nebo podstatně zkrácen“*. Ovšem jak se „ztráta radosti z dovolené“ oceňuje a posuzuje? Radost je velmi subjektivní pocit, který si každý jedinec může vykládat zcela odlišně, proto je zapotřebí uvádět mnoho parametrů, aby mohla být „ztráta radosti z dovolené“ správně pochopena, posouzena a odškodněna. Návrh nového občanského zákoníku se však již nezmiňuje jakým způsobem se ovšem ztráta radosti z dovolené oceňuje, a tak by vždy s konečnou platností (v případě sporu) musel rozhodnout až soud, což by trvalo řady měsíců nebo dokonce let. Je nutno zdůraznit, že by se „ztráta radosti z dovolené“ týkala pouze dovolené, respektive zájezdů a v žádném případě například sportovního zápasu, kdy by divák nebyl spokojen s výsledkem.

Tohoto nového ustanovení se samozřejmě nejvíce děsí cestovní kanceláře, a to jednak kvůli možným důvodům, kdy může dojít ke ztrátě radosti z dovolené, aniž by to cestovní kancelář mohla přímo ovlivnit (počasí, úřední rozhodnutí tamní země apod.) a jednak díky způsobu ocenění této ztráty. Je tedy otázkou, zda-li toto ustanovení občanského zákoníku „překoná“ velmi dlouhý legislativní proces, či zda-li dojde nakonec k jeho zrušení či k jeho změně.

Aktuální stav v České republice

Dle současných právních předpisů odpovídají cestovní kanceláře za spektrum a úroveň poskytovaných služeb uvedených v cestovní smlouvě uzavřené s klientem. Pokud nejsou služby poskytovány v takové spektru či úrovni, jak bylo sjednáno v této smlouvě,

může se klient domáhat odškodnění. Pokud se cestovní kancelář s klientem neshodne na tomto odškodnění či na jeho výši, musí klient své nároky uplatňovat až u soudu. Jak velké by mělo být odškodnění při určitém nedostatku, to český právní řád neřeší. Příklad by si ovšem mohl vzít z Německa, kde již více než dvacet let něco obdobného úspěšně existuje. Němečtí klienti cestovních kanceláří mohou již od roku 1985 nárokovat po cestovní kanceláři odškodné, pokud průběh zájezdu nebyl takový, jaký byl ujednán a podepsán v cestovní smlouvě. Výše tohoto odškodného je obsahem tzv. Frankfurtské tabulky a týká se mnoha oblastí a je velmi konkrétní.

V následujícím přehledu je uveden seznam slev, které fungují v německém modelu odškodňování:

Slevy za nedostatky v situování ubytování

- *ubytování v jiném vzdálenějším objektu, než jaký byl nabízen 10 až 25 %, dle vzdálenosti*
- *ubytování ve vzdálenějším objektu, než bylo uvedeno ve smlouvě (např. od pláže) 5 až 15 %*
- *odlišný způsob ubytování místo objednaného (bungalov místo hotelu, jiné poschodí, pokoj bez balkonu, bez výhledu na moře apod.) 5 až 20 %*

Slevy za nedostatky ve vybavení pokoje

- *příliš malá plocha 5 až 10 %*
- *chybí balkon (jen v určitém období - léto u moře) 5 až 10 %, byl-li slíben a zaplacen*
- *chybí výhled na more 5 až 10 %, byl-li slíben a zaplacen*
- *chybí vlastní koupelna a WC 10 až 25 %, dle objednávky a platby*
- *chybí vlastní WC 10 až 25 %, dle objednávky a platby*
- *chybí sprcha 10 %, dle objednávky a platby*
- *chybí klimatizace 10 až 20 %, dle příslibu v určitém ročním období*
- *chybí rádio, televize 5 %, dle příslibu*
- *poškozené pokoje (trhliny ve zdi, vlhko, plíseň aj.) 10 až 50%*

- *hmyz na pokoji 10 až 50 %*

Slevy za nefungující zařízení na pokoji

- *WC 15 %*
- *výpadek elektrického proudu, plynu 10 až 20 %*
- *neteče voda 10 %*
- *nejezdí výtah 5 až 10%, dle poschodí*

Slevy za nedostatky v úklidu pokoje

- *úklid vůbec nefunguje 25 %*
- *špatný úklid 10 až 20 %*
- *nedostatečná výměna ložního prádla, ručníků 5 až 10 %*

Slevy za rušení na pokoji

- *rámus přes den 5 až 25%*
- *rámus v noci 10 až 40%*
- *zápach 5 až 15%*

Slevy za ztrátu času při nutném stěhování

- *v rámci stejného hotelu příslušnou část nákladů za půl dne*
- *do jiného hotelu příslušnou část nákladů za jeden den*

Slevy za nedostatky ve stravování

- *naprostý výpadek 50 %*
- *jednotvárný jídelníček 5 %*
- *málo teplá až vychladlá jídla 10 %*
- *zkažená resp. nepoživatelná jídla 20 až 30 %*
- *samoobsluha místo obsluhy číšníkem 10 až 15 %*
- *špinavé stoly, ubrusy 5 až 10 %*
- *špinavé příbory, nádobí 10 až 15 %*

- *chybějící restaurace nebo supermarket při fungující hotelové stravě 0 až 5 %, dle příslibu a náhradních možností v místě pobytu*
- *chybějící restaurace nebo supermarket při samozásobování 15 až 20 %*

Slevy za problémy s bazénem

- *chybějící nebo špinavý bazén 10 až 20%, dle příslibu*

Slevy za služby delegátů a průvodců

- *špatná organizace 0 až 5%*
- *špatné služby při poznávacích zájezdech 10 až 20%*
- *špatné služby při studijních cestách s odborným vedením 20 až 30%, dle příslibu*

Slevy za chybějící střediska a další nedostatky

- *chybějící tenisové kurty 5 až 10 %, dle příslibu*
- *chybějící škola surfu, potápění aj. 5 až 10 %, dle příslibu*
- *chybějící možnost jízdy na koni 5 až 10 %, dle příslibu*
- *chybějící opatrování dětí 5 až 10 %, dle příslibu*
- *nemožnost koupání v moři 10 až 20 %, dle nabídky v prospektech a nemožnosti koupání*
- *špinavá pláž 10 až 20 %*
- *chybějící lehátka, slunečníky 5 až 10 %, dle příslibu*
- *chybějící pláž 10 až 20 %, dle příslibu*
- *neuskutečnění výletu na pevninu při okružních plavbách 20 až 30 % příslušné ceny onoho dne s výletem*
- *nedostatek slíbených služeb (při lázeňském pobytu chybí termální lázně, masáže apod.), chybí sportoviště aj. 20 až 40 %*

Slevy za nedostatky v dopravě

- *odjezd odložený o více než 4 hodiny 5 % podílu ceny jednoho dne za každou další hodinu*
- *nižší třída v dopravním prostředku 0 až 15 %*

- větší odchylka od obvyklého standardu 5 až 10 %
- nedostatečná obsluha během letu 0 až 5 %
- nedostatky ve vybavení letadlové třídy (chybí rádio, TV, projekce filmu aj.) 5 %
- chybějící transfer z letiště nebo nádraží do hotelu - náhrada nákladů vynaložených na náhradní dopravu⁴¹

Z výše uvedeného výčtu je patrné, že je připraven na jakýkoliv důvod k nespokojenosti klienta cestovní kanceláře na dovolené. Poté se již nedá spekulovat, zda radost z dovolené byla narušena či nikoliv. Systém, který funguje v Německu, nepřipouští žádné další výhrady a cestovní kanceláře již nemají o čem polemizovat a případné reklamace jsou rychle vyřízeny. Klienti se tak mohou spolehnout, že při koupi zájezdu mají zaručeno, že dovolená proběhne v kvalitě, za kterou si zaplatili, protože pokud v této požadované kvalitě neproběhne, budou jim spíše vráceny peníze než u nás. Tento systém by byl vyhovující i na území České republiky.

4.6 SOCIOLOGICKÝ VÝZKUM

4.6.1 Rozhovory

V této části diplomové práce jsou uvedeny nestrukturované rozhovory s lidmi, kteří měli zkušenosti s krachem některé z cestovních kanceláří a leteckých společností. Poté bylo pátráno v diskuzích na internetu na dané téma. Na závěr je uvedeno shrnutí a popis případně shodných nepříjemností. Návrhy na řešení pro klienty, kteří se ocitli v těchto nepříjemných situacích jsou uvedeny výše v první části práce.

Při nestrukturovaném rozhovoru není předem určena jeho struktura, protože se tazatel nesnaží získat od každého respondenta stejnou odpověď, ale naopak chce docílit uceleného názoru na danou problematiku od všech respondentů.

⁴¹ www.finexpert.e15.cz [online]. 2008 [cit. 2011-01-17]. *Ztráta radosti z dovolené si zaslouží odškodnění*. Dostupné z WWW: <[finexpert.e15.cz](http://www.finexpert.e15.cz)>.

První z respondentů měl letět se Sky Europe do Londýna a Dubrovníku. Již s velkým předstihem (cca 8 měsíců) si koupil vždy po dvou zpátečních letenkách do zmíněných destinací. Do Dubrovníku nakonec odletěl, i když již o tomto letu se spekulovalo, že se nebude realizovat. Opačná situace nastala s letem do Londýna, který se již neuskutečnil, 14 dní před odletem Sky Europe definitivně zkrachovala. Peníze klientům vráceny nebyly, platili platební kartou ČSOB, ale již s velkým časovým předstihem, což jim bylo uvedeno jako důvod, že jim nemohou být peníze vráceny. Avšak jiná letecká společnost a to konkrétně Wizzair nabídla všem postiženým klientům Sky Europe na jakýkoliv let slevu 1000kč, tuto nabídku tedy využili a do Londýna ve finále odletěli za poměrně rozumnou cenu.

Druhý respondent měl se Sky Europe podobnou zkušenost jako první respondent, akorát s tím rozdílem, že byli čtyři, při čemž si letenky kupovali dopředu zhruba tři měsíce. Dva z klientů platili kartou ČSOB, těm byly vráceny peníze za letenky v plné výši, kromě 400kč za poplatky spojené se službami. Druhá dvojice platili přes Paysec, těm peníze vráceny nebyly.

Dalším respondentem byl zákazník zkrachovalé cestovní kanceláře Tomi tour, která svoji činnost ukončila dne 17.7.2009. Respondent spolu se svojí rodinou byl v době krachu na dovolené v Turecku a po něm a jeho rodině bylo za podivných okolností požadováno 30eu na osobu. Pokud by je nezaplatil, delegátka jim hrozila, že je neodveze na letiště a nebudou moci nastoupit do letadla směrem zpět do České republiky. Rodina peníze neměla a proto si je musela vypůjčit, později se dozvěděli, že se jednalo pouze o trik oné delegátky, nebo místní cestovní kanceláře, své peníze již neviděli.

Následující respondent měl vycestovat s cestovní kanceláří Retur, která zkrachovala 13.6. 2009, na dovolenou neodcestoval a své peníze dostali zpět až po roce. Důvodem je, že pojišťovna Generali, u níž byla cestovní kancelář pojištěna, je začala vyplácet až šest měsíců po vyhlášení úpadku kanceláře, o kterém rozhodnul ostravský krajský soud teprve koncem roku 2009.

S uvedených rozhovorů vyplývá, že solventnost českých cestovních kancelářích, není jejich nejsilnější stránkou, ovšem ani toto tvrzení se nedá brát plošně. Platí konkrétně na zkrachovalé cestovní kanceláře. V případě leteckých společností je dobrým tahem

poskytnout poškozeným klientům zkrachovalé SkyEurope slevu na letenku, čímž si zlepší svoji pověst a případní klienti si příště pro svůj let vyberou právě je. Ovšem zarážející je i jednání bank v případě vrácení peněz, v každém z případů se jmenovaná banka zachovala ke klientům jinak.

5 ZÁVĚR

Úkolem této diplomové práce bylo dostat cílům vyplývajícím ze zadání, tedy na základě prostudování odborné literatury, konzultací s odborníky a rozhovory s účastníky cestovního ruchu pojednat o problematice Krachů cestovních kancelářů a leteckých společností z pohledu práva.

V části diplomové práce – literární rešerše bylo dosaženo cílů, které se týkaly teoretického výkladu. Základem celé práce je výklad pojmu cestovní kancelář, jejich práv a činností. Zákon č. 159/1999 Sb. specifikuje vymezení pojmů cestovní kancelář a cestovní agentura. „Cestovní kancelář je společnost, která organizuje zájezd. Cestovní kanceláře rovněž zodpovídají za každý zájezd a musí být pojištěny proti úpadku. Pokud uzavřete smlouvu s cestovní agenturou, ve smlouvě je vždy uvedeno, která cestovní kancelář zájezd pořádá.“ Dále je v této části práce uveden zásadní rozdíl mezi cestovní kancelář a agenturou, cestovní agentura nemůže být nikdy ten, kdo zájezdy realizuje, toto právo přísluší pouze cestovní kanceláři, která je na základě toho také pojištěna proti úpadku, o němž práce taktéž pojednává, je zde uveden i výčet konkrétních pojišťoven, nabízejících pojištění proti úpadku cestovním kancelářím.

V další části práce je řešen problém pojištění proti úpadku leteckých společností. Evropská komise jedná o návrzích na pojištění leteckých společností, z čehož jako nejrozumnější vyplývá pojištění proti úpadku, které by bylo zahrnuto do ceny letenky, ale cena by se pro klienty zvýšila v řádu maximálně několika eur. V tomto měřítku by téměř nikoho neměla takto zvýšená cena odradit od koupi letenky, protože pro klienty to znamená malé navýšení ceny, avšak pro letecké společnosti by takovéto pojištění hrazené z jejich vlastních zdrojů mohlo mít smrtelné následky, mnoho leteckých společností nevykazuje zisk a jsou podporovány vládami.

Následně jsou v práci popsány možné příčiny krachu a konkrétní případy krachů cestovních a leteckých kancelářů, kterých je nemalá část zapříčiněna z důvodu událostí vis maior (sopka na Islandu, neoficiální stávka španělských kontrolorů letového provozu či

nedávná krize v Egyptě a Turecku), těm se nedá předem zabránit a v poslední době se stávají čím dál tím častěji. Zákony EU s těmito možnostmi nepočítají, ale měly by se jejich právním výkladem a řešením také začít zabývat. Případným řešením by mohl být fond, ze kterého by byla centrálně hrazena pomoc pro upadající cestovní kanceláře a letecké společnosti v rámci EU, které by se na pokraji krachu ocitly, ne z vlastních příčin, ale právě souhrou těchto nečekaných událostí. V současné době je jim pomoc vyplácena v rámci jednotlivých států a nejsou stanovena přesná měřítka výplat podpor. Práce obsahuje výčet zkrachovalých cestovních kanceláří na českém poli a zároveň popisuje zánik letecké společnosti Sky Europe. Je evidentní, že nejvíce krachů se stalo v době stále trvající finanční krize. V současné době je svět cestovního ruchu nejvíce ohrožován událostmi Vis maior.

Praktická část se věnuje návrhu zákona, týkající ho se Ztráty radosti ze zájezdu, se kterým nesouhlasí jak AČCKA tak ani většina cestovních kanceláří. V současnost době se v ČR diskutuje o převzetí německého modelu nebo o zavedení jiného systému vyplácení náhrad nespokojených klientů cestovních kanceláří.

Část diplomové práce s názvem „Výsledky šetření“ plní dílčí cíl, který se opírá o sociologický výzkum a také nejvíce vypovídá o aktuální situaci na poli cestovního ruchu. Jedná se o nestrukturované rozhovory s postiženými klienty cestovních a leteckých společností, jejichž zkušenosti a stížnosti se často shodují. Proto se jako jedno z možných řešení jeví hromadná žaloba všech poškozených na konkrétní cestovní kancelář či leteckou společnost.

6 SEZNAM LITERATURY

- ✓ FIALA, Josef, KINDL, Milan a kolektiv. *Občanské právo hmotné*. Plzeň : Nakladatelství a vydavatelství Aleš Čeněk ,2007,718s,ISBN: 978-80-7380-058-1
- ✓ HESKOVÁ, Marie a kolektiv. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné a vysoké školy*. Praha: Fortuna, 2006, 223s, ISBN: 80-7163-948-3
- ✓ HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Praha : ASPI, 2005. 451s. ISBN: 80-7357-064-5
- ✓ KOTOUČOVÁ, Jiřina a kolektiv. *Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)*. Praha: C.H.Beck, 2010, 1122s, ISBN: 978-80-7400-320-2
- ✓ KUDRNOVÁ, Zuzana. *České občanské a obchodní právo*. Ústí nad Labem : Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Sociálně ekonomická fakulta, 1995. 93s. ISBN: 80-7044-107-0
- ✓ PLECITÝ, Vladimír. VRABEC, Josef. SALAČ, Josef. *Základy občanského práva*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 295s. ISBN: 978-80-7380-145-8
- ✓ SCHELLE, Karel. *Základy občanského práva*. Ostrava : Key Publishing, 2009. 188s. ISBN: 978-80-7418-026-2
- ✓ SCHELLEOVÁ, Ilona. *Základy občanského práva*. Ostrava : Key Publishing, 2008. 150s. ISBN: 978-80-87071-84-7
- ✓ SYSEL, Jiří. *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*. Praha : Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2008. 40s. ISBN: 978-80-86578-75-0
- ✓ TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 222s. ISBN: 978-80-7201-695-2
- ✓ VEČEŘA, Jiří. *Občanské právo v kontextu práva EU*. Ostrava : Key Publishing, 2009. 166s. ISBN: 978-80-7418-038-5
- ✓ Česká republika. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) . In • *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2006, 45, 1020s.

ODBORNÉ PUBLIKACE

- ✓ MIKULA, Mojmír. Do Česka přijelo vloni 6,3 milionu zahraničních turistů. *Travel Trade Gazette*. 2011, 03/11, s.3

- ✓ MRÁČKOVÁ, Eva. Konzultace evropské komise o právech leteckých cestujících. *Travel Trade Gazette*. 2010, 04/10, s. 14.
- ✓ RYBÁROVÁ, Nad'a. Vyšší moc aneb proti čemu vás nikdo nepojistí. *Travel Trade Gazette*. 2010, 07/10, s.1.
- ✓ RYBÁROVÁ, Nad'a. Business jako každý jiný. *Travel Trade Gazette*. 2010, 05/10, s.1
- ✓ ŠKRABÁNEK, Roman. Práva cestujících. *Travel Trade Gazette*. 2011, 13/10, s. 14.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- ✓ *Www.finexpert.e15.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-01-17]. Ztráta radosti z dovolené si zaslouží odškodnění. Dostupné z WWW: <finexpert.e15.cz>.
- ✓ *Http://accka.cz* [online]. Upravené vydání. 2008 [cit. 2011-02-15]. ECTAA. Dostupné z WWW: <accka.cz>.
- ✓ *Http://aerolinie.airways.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-12]. Letecké společnosti. Dostupné z WWW: <aerolinie.airways.cz>.
- ✓ *Http://ekonomika.ihned.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-02-03]. SkyEurope čelí podezření z bankrotového podvodu. Dostupné z WWW: <ekonomika.ihned.cz>.
- ✓ *Http://financninoviny.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-03-17]. ČR loni stouply příjmy z cestovního ruchu na 127,4 mld. Kč. Dostupné z WWW: <financninoviny.cz>.
- ✓ *Http://www.generali.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-15]. Informace pro klienty CK. Dostupné z WWW: <generali.cz>.
- ✓ *Http://www.cpp.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-03-11]. Pojištění proti úpadku. Dostupné z WWW: <cpp.cz>.
- ✓ *Http://www.penize.cz/* [online]. Upravené vydání. 2008 [cit. 2010-29-12]. Jaká práva mají cestující v letecké přepravě. Dostupné z WWW: <penize.cz>.
- ✓ *Http://www.reiseversicherung.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-21]. Pojištění proti úpadku. Dostupné z WWW: <reiseversicherung.cz>.
- ✓ *Http://www.uniqa.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-01-10]. Pojištění úpadku CK. Dostupné z WWW: <uniqa.cz>.

- ✓ *Http://www.unionpojistovna.cz/* [online]. Upravené vydání. 2010 [cit. 2011-02-24]. Zvládli jsme největší pojistnou událost v ČR. Dostupné z WWW: <unionpojistovna.cz>.

PŘÍLOHY

Příloha číslo 1.

VZOR

Cestovní smlouva

uzavřená podle § 852a a násl. občanského zákoníku č. 40/1964 Sb.

Cestovní kancelář IČ

se sídlem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném oddíl vložka

bankovní spojení

jejímž jménem jedná jednatel

dále jen "cestovní kancelář"

a

zákazník rodné číslo

trvalý pobyt

dále jen "zákazník"

uzavírají tuto cestovní smlouvu:

I.

Cestovní kancelář se zavazuje, že zákazníkovi poskytne pobyt vymezený v článku II. této smlouvy.

Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v článku IV. této smlouvy.

II.

Vymezení předmětu smlouvy

Předmětem smlouvy je pobyt č. ... uvedený v katalogovém listě cestovní kanceláře "název".

Vymezení pobytu v katalogovém listě obsahuje:

- ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a charakteristiku,
- stravování, jeho způsob a rozsah.

III.

Spoluúčastníci pobytu, zastoupení

Zákazník objednal pobyt a zavazuje se splnit veškerá ustanovení této cestovní smlouvy za spoluúčastníky pobytu, které ve všech smluvních záležitostech plně zastupuje:

Jméno, příjmení.... r. č. bytem

IV.

Cena pobytu

1. Cena pobytu za jednotlivé účastníky pobytu:

Zákazník:

Spoluúčastník:

Celková cena pobytu tedy činí Kč (slovy: korun českých).

Cena je smluvna na základě zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a zahrnuje:

- nocí ubytování,
- stravování ve formě polopenze: ...x snídaní,x večeří,
- základní úrazové pojištění.

2. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu pobytu takto:

- zálohu ve výši 50 % celkové ceny pobytu v hotovosti ke dni podpisu této smlouvy, nebo na účet cestovní kanceláře nejpozději do 7 dnů po podpisu této smlouvy;
- zbývající část ceny pobytu zaplatí zákazník nejpozději při příjezdu na místě ubytování.

3. Cestovní kancelář je oprávněna zvýšit dohodnutou cenu zájezdu, nejpozději však do 20 dnů před zahájením pobytu, pokud do 21. dne před zahájením pobytu dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny pobytu o více než 10 %.

Cestovní kancelář musí písemně oznámení o zvýšení ceny pobytu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením pobytu, jinak jí nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně pobytu.

V.

Změna sjednaných služeb

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu sjednaných služeb, které jsou součástí pobytu, k níž nedošlo jejím zaviněním. Důvody změny, její rozsah a případné náhradní řešení jsou podrobněji uvedeny ve Všeobecných podmínkách, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Cestovní kancelář je povinna ihned poté, kdy důvod změny nastal, informovat písemně doporučeným dopisem zákazníka o této změně. Pokud změna nastane v průběhu zájezdu, je povinna zákazníka informovat co nejdříve po zjištění příčin změny.

VI.

Reklamace

Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí pobytu, řádně a včas, v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.

Jestliže se v průběhu pobytu vyskytnou vady poskytovaných služeb, je zákazník povinen tyto vady reklamovat neodkladně na místě a má právo požadovat jejich odstranění. Cestovní kancelář je povinna reklamované vady podle svých možností na místě řešit.

Pokud cestovní kancelář nesplní své povinnosti vyplývající z této smlouvy nebo z občanského zákoníku řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení pobytu, nebo v případě, že se pobyt neuskutečnil, ode dne, kdy měl být pobyt podle cestovní smlouvy ukončen, jinak právo zaniká. Cestovní kancelář je povinna rozhodnout o reklamaci nejpozději do 30 dnů po jejím obdržení.

VII.

Odstoupení od smlouvy

Zákazník i cestovní kancelář mohou před zahájením pobytu od cestovní smlouvy odstoupit; cestovní kancelář jen z důvodu porušení povinnosti zákazníkem.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, aniž by důvodem bylo porušení povinností cestovní kanceláře stanovené touto smlouvou nebo občanským zákoníkem nebo pokud odstoupí od smlouvy cestovní kancelář před zahájením pobytu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné takto:

Doba před stanoveným odjezdem, ve které bylo doručeno písemné oznámení o odstoupení:

více než 60 dnů 20 % ceny pobytu

60-30 dnů 40 % ceny pobytu

30 dnů a méně 50 % ceny pobytu

Pokud zákazník odstoupí od cestovní smlouvy z důvodů porušení povinností cestovní kanceláře stanovené touto smlouvou nebo občanským zákoníkem a nedojde k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu vše, co od něho obdržela na úhradu ceny pobytu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

VIII.

Ostatní ujednání

Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou v otázkách, které nejsou ve smlouvě výslovně upravené, se řídí Všeobecnými podmínkami vydanými cestovní kanceláří a dále občanským zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.

Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že mu byl předán katalogový list cestovní kanceláře a že se seznámil se Všeobecnými podmínkami, s nimiž souhlasí.

Zákazník se zavazuje dodržovat pasové, celní, zdravotní, devizové, popř. jiné právní předpisy země, do které cestuje.

Zákazník prohlašuje, že v době pobytu bude držitelem platného cestovního dokladu, vydaného Českou republikou. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné nesplnění této podmínky zákazníkem.

IX.

Tato smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni, kdy byla současně podepsána oběma smluvními stranami.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, že je v souladu s jejich vůlí a s obsahem této smlouvy souhlasí.

V dne

V dne