

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ

KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014–2016

DIPLOMOVÁ PRÁCE

David Havel

**Komparace právní úpravy cestovního ruchu v Evropě -
Německo, Česká republika, Velká Británie**

Praha 2016

Vedoucí diplomové práce: JUDr. PhDr. René Petráš, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER

COMBINED (PART TIME) STUDIES

2014-2016

DIPLOMA THESIS

David Havel

**Comparison of legal regulation of tourism in Europe -
Germany, Czech Republic, United Kingdom**

Prague 2016

The Diploma Thesis Work Supervisor: JUDr. PhDr. René Petráš, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autora

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu diplomové práce JUDr. PhDr. René Petrášovi, Ph.D., který byl pro mou práci velkým přínosem a v mnohém mne inspiroval. CEO Thomas Cook Czech Republic Udo Wichertovi za poskytnutí materiálů do mé diplomové práce. Bc. Zuzaně Rusinové a Ing. Lucii Jarolímové, za konzultaci reklamací a poskytnutí statistik a Bc. Martině Přikrylové za zajištění podkladů k mé diplomové práci.

Anotace

Diplomová práce má poskytnout přehled o cestovním právu v Německu, České republice a Velké Británii, o implementaci směrnice 90/314/EHS do vnitrostátního práva, právní problematice pojmu ztráta radosti z dovolené a o nové směrnici Evropského parlamentu a Rady EU 2015/2302. Cílem práce je na základě shromáždění faktografie o právních řádech Německa, České republiky a Velké Británie se zaměřením na cestovní ruch, dále analyzovat a komparovat implementaci směrnice 90/314/EHS a to se zaměřením na ztrátu radosti z dovolené. Práce je členěna do devíti kapitol, kdy první kapitola poskytuje přehled o základních pojmech, druhá kapitola pojednává o rozdílech v právních kulturách, třetí, čtvrtá a pátá kapitola popisují právo a jeho vývoj v komparovaných zemích, sedmá kapitola rozvádí směrnici 90/314/EHS, osmá novou směrnici 2015/2302 a devátá kapitola se pak věnuje dílčímu problému ztráty radosti z dovolené.

Klíčová slova

Cestovní právo, cestovní ruch, Česká republika, Německo, směrnice 2015/2302, směrnice 90/314/EHS, Velká Británie, ztráta radosti z dovolené

Annotation

This thesis will provide a comprehensive overview of the tourism law in Germany, the Czech Republic and Great Britain, on the implementation of Directive 90/314/EEC into national law, the legal problematics of loss of enjoyment of the holiday and a new Directive of the European Parliament and the EU Council 2015/2302. The aim of the thesis is based on the gathering of facts about the legal systems of Germany, the Czech Republic and Great Britain, with a focus on a tourism, as well as analyze and compare the implementation of Directive 90/314/EEC with focus on the loss of enjoyment of the holiday. The work is divided into nine chapters, the first chapter provides an overview of basic concepts, the second chapter discusses the differences in legal cultures, third, fourth and fifth chapter describes the law and its development in the compared countries, the seventh chapter elaborates Directive 90/314/EEC, the eighth discusses new Directive 2015/2302 ninth chapter is dedicated to the problem of partial loss of enjoyment of the holiday.

Keywords

Czech Republic, Directive 2015/2302, Directive 90/314/EEC, Germany, loss of enjoyment of the holiday, tourism, travel law, United Kingdom

ÚVOD	8
1 ZAKLADNÍ POJMY	11
1.1 Obecné definování cestovního ruchu.....	11
1.2 Cestovní kancelář, cestovní agentura.....	13
1.3 Turista, návštěvník, cestující	15
1.4 Smlouva o zájezdu.....	16
1.5 Zájezd	17
2 KONTINENTÁLNÍ A ANGLOAMERICKÁ PRÁVNÍ KULTURA	19
2.1 Kontinentální právní kultura.....	20
2.2 Angloamerická právní kultura	22
3 PRÁVNÍ SYSTÉM NĚMECKA A JEHO TRADICE	24
4 PRÁVNÍ SYSTÉM V ČESKÉ REPUBLICĚ	28
5 PRÁVNÍ SYSTÉM VELKÉ BRITÁNIE A JEHO TRADICE	33
6 CESTOVNÍ PRÁVO A JEHO PRAMENY	36
6.1 Nové zákonné povinnosti od roku 2016	38
7 SMĚRNICE 90/314/EHS	40
7.1 Směrnice 90/314/EHS V Německu	42
7.2 Směrnice 90/314/EHS V České republice	43
7.3 Směrnice 90/314/EHS Ve Velké Británii	45
8 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302	48
9 ZTRÁTA RADOSTI Z DOVOLENÉ	55
9.1 Ztráta radosti z dovolené v Německu	58
9.2 Ztráta radosti z dovolené v České republice	60
9.3 Ztráta radosti z dovolené ve Velké Británii	66
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	71
SEZNAM ZKRATEK	75
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	76
SEZNAM PŘÍLOH	77

ÚVOD

Cestovní ruch je velice důležitým faktorem v moderním životě a je neoddělitelnou součástí každodenního života mnoha lidí po celém světě. Jen českým vzdušným prostorem proletí až na 2 000 letadel denně.¹ Cestovní ruch svým vlivem v relativně velké míře ovlivňuje celosvětovou ekonomiku. Pro jeho správné a efektivní fungování je tedy nezbytně nutná kvalitní právní úprava. Nicméně právě toto právní řešení není v současné době stále v onom efektivním stavu a stále je pro mnohé problematické „cestovní právo“ definovat vzhledem k jeho roztržitému do více právních odvětví.

Cílem práce je na základě shromáždění faktografie o právních rádech Německa, České republiky a Velké Británie se zaměřením na cestovní ruch, dále analyzovat a komparovat implementaci směrnice 90/314/EHS a to se zaměřením na ztrátu radosti z dovolené. Ke komparaci právní úpravy cestovního ruchu, zejména v České republice, přitom dosud existuje jen minimum literatury. Toto téma mohu zpracovat čerpaním z praktických zkušeností a informací díky svému zaměstnání ve firmě Thomas Cook s.r.o. Mohu tak shrnout fungování cestovní kanceláře, a to především z hlediska řešení reklamací a zejména pak, jak se sesterské cestovní kanceláře společnosti Thomas Cook (Německo a Velká Británie) potýkají s otázkou „ztráta radosti z dovolené“ a jak jí případně kompenzují. Proto může být tato práce užitečná jak laikům, tak i profesionálům v cestovním ruchu, protože mimo jiné také zmiňuje nové zákonné povinnosti cestovních kanceláří pro rok 2016.

Z hlediska cestovního práva je tomu v zahraničí jinak než u nás. Německo je „zakladatelem“ právní regulace v cestovním ruchu, v současné době je označována jako „Reiserecht“ (cestovní právo), potažmo Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) je totiž v mnohém inspirací právě pro směrnici 90/314/EHS. Ve Velké Británii pak jako „travel law“, nebo „holiday law“, tedy taktéž cestovní právo, nebo zákon o dovolené.

Diplomová práce je rozdělena do devíti kapitol. První kapitola obsahuje základní pojmy pro snazší orientaci v problematice cestovního ruchu, nezbytnou pro další čtení. Zaměřuje se především na definici cestovního ruchu dle UNWTO a v dokumentu IRTS, rozdílem mezi cestovní kanceláří jako pořadatelem zájezdu a cestovní agenturou. Tento

¹ Rekordní počet pohybů letadel nad ČR. *Flying revue* [online]. 2. 2. 2015 [cit. 2016-02-05].

rozdíl je velice důležitý. Především laická veřejnost tento rozdíl mnohdy nezná a cestovní kancelář považuje za totéž jako je cestovní agentura. Dále se zabývá smlouvou o zájezdu, zejména jaké jsou v ní změny oproti dřívější cestovní smlouvě a také o zájezdu samotném, jak je definován, z čeho se skládá, kdo je pořadatelem zájezdu a tak dále. Druhá kapitola pak rozlišuje kontinentální a angloamerickou právní kulturu a snaží se vysvětlit rozdíl mezi těmito kulturami a jejich pohledem na prameny práva, soudní procesy, precedenty (předchozí případ, skutek, soudní rozhodnutí, které slouží jako model pro podobné případy v budoucnosti), dále pak na jednotlivé okruhy v kontinentální právní kultuře. Třetí, čtvrtá a pátá kapitola se pak podrobněji věnují právním úpravám a vývoji práva včetně stručného historického shrnutí v jednotlivých zdrojových trzích, tedy Německu, České republice a Velké Británii, jejichž komparace je předmětem této diplomové práce. Šestá kapitola pak nastiňuje cestovní právo, jeho prameny a jeho vývoj. V kapitole je dále pojednáváno o nových zákonných povinnostech cestovních kanceláří pro rok 2016, především je zde kladen důraz na úpravu nákupu na internetovém obchodu (e-shop) a mimosoudním řešení sporů. Sedmá kapitola se pak věnuje právě již zmíněné směrnici 90/314/EHS, za jakým účelem vznikla, jak je promítnuta do právních úprav komparovaných zdrojových trhů a za jakých okolností byla přijata, případně kdy a jak byla novelizována vzhledem k rapidnímu vývoji trhu.

Osmá kapitola pojednává o nové směrnici, která byla schválena 25. listopadu 2015 a nahrazuje tak aktuální směrnici 90/314/EHS. V kapitole jsou zmíněny především klíčové změny této nové směrnice (například harmonizace, tedy aby byla implementace do vnitrostátního práva ve všech členských zemích Evropské unie stejná) a dále pojednává o smlouvě o souborných službách pro cesty (nynější smlouva o zájezdu).

Devátá kapitola se pak pokouší vysvětlit problematiku ztráty radosti z dovolené, která je součástí nového občanského zákoníku číslo 89/2012 Sbírky, jež byla přijata na základě směrnice 90/314/EHS, tedy do jaké míry lze požadovat kompenzaci právě za ztrátu radosti z dovolené a jak na ztrátu radosti z dovolené nahlíží jednotlivé porovnávané země.

Vzhledem k rozsáhlosti tématu zde není obsažena celá problematika právní úpravy cestovního ruchu, jelikož je zde kladen důraz především na rozdíly mezi

komparovanými státy z hlediska implementace směrnice 90/314/EHS, přístupu k problematice ztráty radosti z dovolené a cestovnímu právu jako takovému.

1 ZAKLADNÍ POJMY

V této kapitole jsou čtenářům vysvětleny především základní pojmy cestovního ruchu nezbytné pro další čtení a v mnohém tak ulehčuje pozdější orientaci v textu. Především je pojednáváno o definici cestovního ruchu jako takového, rozdílech mezi cestovní kanceláří (organizátorem) a cestovní agenturou (prodejcem), definicí smlouvy o zájezdu (dříve cestovní smlouva), zájezdu samotném a rozdílem mezi turistou, návštěvníkem a cestujícím.

1.1 Obecné definování cestovního ruchu

Cestování a cestovní ruch se vyvíjí již od počátku lidské existence. Lidé nejprve cestovali po souši, poté po vodě, vzduchem a v současné době se dá také říci i vesmírem. Cestovní ruch, respektive cestování se stalo trendem každého moderního člověka a každoročně uvádí v pohyb miliony obyvatel po celém světě. Hlavní pohnutkou tohoto pohybu je záměrná změna prostředí, díky kterému lidé uspokojují své potřeby (touha po odpočinku, kulturním poznání a další), protože jejich běžné prostředí již není schopné tyto potřeby uspokojit.²

Díky tomuto trendu se cestovní ruch stal také významným ekonomickým faktorem, jelikož zastřešuje velké množství činností, tedy služeb, zboží a také má nezanedbatelný vliv na regionální rozvoj, národní a světové ekonomiky.³

Cestovní ruch lze tedy chápat jako:

- způsob uspokojování lidských potřeb
- oblast příležitosti pro podnikání
- významnou součást ekonomiky společnosti

² KULHÁNEK, Martin, Marek IVIČIČ a Lucie JAMBOROVÁ. Legislativa pro cestovní ruch. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. 2006 [cit. 2015-10-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/c35ac714-7f76-4a20-9146-e8b6604f8c4c/Legislativa-pro-cestovni-ruch.pdf>

³ Tamtéž

Na základě snahy řady mezinárodních organizací bylo v roce 1991 v Ottawě na mezinárodní konferenci o statistice cestovního ruchu rozhodnuto a unifikaci pojmů souvisejících s cestovním ruchem a cestováním na národní i mezinárodní úrovni.⁴

Na základě této konference byly pak v roce 1993 předloženy ke schválení Statistické komisi Organizace spojených národů (UN) zrevidované návrhy RTS (The Recommendations on Tourism Statistics, tedy doporučení ke statistice v turismu). Ve stejném roce byly návrhy přijaty a v roce 1994 pak publikovány. Roku 2008 byly všechny definice revidovány a nyní jsou obsaženy v novém dokumentu IRTS (International Recommendations for Tourism Statistics), v celém znění mezinárodní doporučení pro statistiku turismu.⁵

Cestovní ruch je v IRTS definován jako „*činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší, než je stanovena, za jakýmkoliv hlavním účelem (obchod, trávení volného času, nebo jiný osobní účel) jiným než být zaměstnán rezidentním subjektem v navštíveném místě*“⁶

Pro porovnání je pak dle UNWTO (United Nations World Tourism Organization – Světová organizace cestovního ruchu) definován jako: „*Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest (osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa)*“.

Dle Burkarta a Medlika má potom cestovní ruch několik následujících atributů, které říkají že, cestovní ruch je souhrnem vztahů a jevů. Tyto vztahy a jevy vyplývají z pohybu lidí a pobytu v různých destinacích. Obsahují prvek dynamický, tedy cestu a statický, to už je pak samotný pobyt. Cesta a pobyt mají pomíjivý charakter a nejsou spojeny s výkonem výdelečné činnosti, respektive, že spotřebitel služeb cestovního ruchu není v navštíveném místě odměňován (mzda a tak dále)⁷

Za průkopníka v cestovním ruchu je považován Angličan Thomas Cook (1808-1892), který uskutečnil 5. července 1841 první hromadnou organizovanou přepravu

⁴ KULHÁNEK, Martin, Marek IVIČIČ a Lucie JAMBOROVÁ. Legislativa pro cestovní ruch. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. 2006 [cit. 2015-10-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/c35ac714-7f76-4a20-9146-e8b6604f8c4c/Legislativa-pro-cestovni-ruch.pdf>

⁵ PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu*. První vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011., s. 3. ISBN 978-80-247-3748-5.

⁶ Tamtéž s. 3

⁷ Tamtéž s. 2 - 3

570 osob vlakem z Leicesteru do Loughborough na akci proti konzumaci alkoholu (cesta abstinentů). Cestovní kancelář pak založil v roce 1845 a pracoviště v Londýně zahájilo provoz v roce 1865. Od roku 1877 měl pak Thomas Cook cestovní kancelář v Evropě, Austrálii, Americe, na Středním východě a v Indii. Cestovní kancelář Thomas Cook funguje až do dnešního dne, i když prošla mnoha změnami. V současné době je jednou z největších cestovních kanceláří na celém světě. Ředitelem celé skupiny je po Harriet Green nově Peter Fankhauser, který se snaží prosazovat napříč celou skupinou motto „customer at our heart“, tedy zákazník na prvním místě a vychází tak z odkazu Harriet Green, která také kladla velký vliv na orientaci na zákazníka a také na technologický pokrok v rámci celé skupiny.

1.2 Cestovní kancelář, cestovní agentura

Definice cestovní kanceláře a agentury vychází z normy ČSN EN 13809 – Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) jsou podniky organizující zájezdy a zajišťující služby cestovního ruchu pro přímý prodej cestujícím nebo prodej přes zprostředkovatele a cestovní agentura je podnik zprostředkovávající prodej a rezervující služby cestovního ruchu pro cestující/spotřebitele⁸

Novým občanským zákazníkem v §2523 je pak cestovní kancelář jako pořadatel zájezdu definována následovně: „(I) Za pořadatele se považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby. (II) Kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu, se považuje za pořadatele, vyvolá-li na základě zvláštních okolností u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost.“

Další vymezení činností cestovních kanceláří a agentur upravuje zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Tento zákon od svého vzniku prošel mnoha novelami. Každá z těchto novel je vždy odbornou veřejností diskutována a vyvolává tak vášnivé debaty. Poslední novela, která prošla poslaneckou sněmovnou Parlamentu České

⁸ ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) - terminologie

republiky ve třetím čtení 16. září, se stala pro cestovní ruch jakousi „noční můrou“. *„Podle novely, kterou schválila Sněmovna, by pojišťovny měly hradit nároky klientů při úpadku cestovní kanceláře v plné výši. Cestovní kanceláře budou moci podle předlohy nahrazovat pojištění proti úpadku bankovní zárukou. Nově také budou muset cestovní agentury uvádět u prodávaných zájezdů jméno CK, která zájezd organizuje. Cestovní kanceláře zase budou muset předkládat pojišťovnám před uzavřením smlouvy mimo jiné údaje o svém hospodaření a počtu zájezdů.“*⁹

Dle slov asociace ale nebyla předkladatelem zákona domyšlená situace, ve které pojišťovna vypoví cestovní kanceláři smlouvu, čímž nastane paradoxní situace, jelikož cestovní kancelář nebude smět prodávat a pořádat další zájezdy a klienti, kteří si zájezd zakoupili dříve, o něj přijdou. Cestovní kancelář tím tak utrpí citelnou ztrátu, což může vést až ke krachu i přesto, že její hospodářské výsledky byly pozitivní.

Návrh novely sice podle něj obsahuje také institut bankovní garance, ale natolik nepromyšleně, že ji nelze v praxi vůbec realizovat, neboť bankovní garance nemůže znit na neohrazenou částku. Podle asociace je navíc změna dosavadní praxe de facto zbytečná. V horizontu dvou let bude nutné vzhledem k nové směrnici EU znovu celý zákon přepracovat.

*Na českém trhu nyní operuje celkem 942 aktivních pojištěných cestovních kanceláří. V letošním roce ukončily svou činnost pouze tři CK. Tuzemské cestovní kanceláře prodají ročně zájezdy v hodnotě zhruba 20 miliard Kč.“*¹⁰

Cestovní kanceláře se v České republice sdružují do dvou asociací a to AČCKA (asociace českých cestovních kanceláří a agentur), jejímž prezidentem je Roman Škrabánek prvním viceprezidentem je Soňa Brandeisová a druhým viceprezidentem je Tomio Okamura., tato asociace byla založena v roce 1991 a v současné době má přibližně 250 členů. Účelem asociace je rozvíjení činnosti a profesní prestiže svých členů, jejich zastupování a poskytování ochrany, podpora informovanosti. Od roku 2005

⁹ CK: *Schválená novela může vést v budoucnu i k žalobám na stát* [online]. 16. 9. 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/451886-ck-schvalena-novela-muze-vest-v-budoucnu-i-k-zalobam-na-stat/>

¹⁰ CK: *Schválená novela může vést v budoucnu i k žalobám na stát* [online]. 16. 9. 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/451886-ck-schvalena-novela-muze-vest-v-budoucnu-i-k-zalobam-na-stat/>

je členem asociace ECTAA (Evropská asociace sdružující národní asociace CK a CA zemí EU).¹¹

Druhou asociací působící v České republice je ACKČR (asociace cestovních kanceláří České republiky) a její zájmy jsou shodné s předchozí asociací, tedy zastupování a ochrana hospodářských zájmů členů, podpora jejich informovanosti, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže. V současné době má přibližně 276 a jejím předsedou je Viliam Sivek¹²

1.3 Turista, návštěvník, cestující

Turista v mezinárodním cestovním ruchu je osoba cestující do jiné země, než ve které trvale pobývá a na dobu nepřekračující jeden rok, s alespoň jedním přenocováním a s jiným účelem pobytu, než je vykonávání výdělečné činnosti v navštívené destinaci. V domácím cestovním ruchu je pak turista osobou, která cestuje v dané zemi na místo mimo své obvyklé prostředí na dobu kratší šesti měsíců a pobyt zahrnuje alespoň jedno přenocování s jiným motivem cesty, než je vykonávání výdělečné činnosti.¹³

Návštěvník (v mezinárodním turismu) je pak osoba cestující do jiné země, než ve které trvale pobývá na dobu, nepřekračující jeden rok a účel pobytu je jiný, než vykonávání výdělečné činnosti. V domácím cestovním ruchu je pak návštěvník osobou, která cestuje v dané zemi mimo místo, ve kterém se běžně vyskytuje na dobu kratší než šest měsíců a účel pobytu je jiný, než vykonávání výdělečné činnosti.¹⁴

Cestující je osoba, která danou destinací projíždí, tedy pohybuje se z místa na místo.¹⁵

¹¹ O asociaci. *ACČKA* [online]. [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://www.accka.cz/stranky/o-asociaci>

¹² Představení asociace. *ACK ČR* [online]. [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: <http://www.ackcr.cz/predstaveni-asociace/>

¹³ PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu*. První vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011, s. 3. ISBN 978-80-247-3748-5.

¹⁴ Tamtéž

¹⁵ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KLÁROVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 10. ISBN 978-80-7400-267-0.

1.4 Smlouva o zájezdu

Smlouvou o zájezdu se pořadatel (cestovní kancelář) zavazuje, že spotřebiteli poskytne zájezd a spotřebitel se pak zavazuje, že zaplatí sjednanou cenu. V podstatě se tedy jedná o písemné potvrzení smluveného balíčku služeb (písemná forma není nezbytně nutná, stačí pouze písemné potvrzení o zájezdu, které pořadatel předá spotřebiteli při uzavření smlouvy spolu s dokladem o svém pojištění).

Smlouva o zájezdu vychází především ze směrnice 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy. Tento typ smlouvy byl upraven roku 1999 jako cestovní smlouva a od 1. ledna 2014 jako smlouva o zájezdu. Označení cestovní smlouva bylo značnou mírou ovlivněno německým občanským zákoníkem BGB z roku 1896.¹⁶

Změna cestovní smlouvy na smlouvu o zájezdu nebyla pouhou úpravou názvu. Označení cestovní smlouva nebyl zcela přesný, jelikož předmětem této smlouvy nebyla pouze samotná cesta. Smlouva o zájezdu tedy v tomto případě lépe odpovídá sjednanému balíčku služeb, jehož součástí může být právě i ubytování, stravování, a další dodatečné služby cestovního ruchu. Balíček služeb musí být sestaven předem, případně sestaven dle požadavků spotřebitele.¹⁷

Hlavní změny ve smlouvě o zájezdu oproti cestovní smlouvě (potažmo právní úpravě cestovního ruchu) jsou upřesnění o pořadateli zájezdu. Tím je nově každý, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem. Další změnou je, že smlouva o zájezdu nemusí být písemná. Stačí potvrzení o zájezdu s povinnými vyjmenovanými prvky (definice služeb, cena, platební a storno podmínky a způsob uplatnění reklamace). Velkou novinkou je, že spotřebitel má pouze měsíc na to, aby vytknul jakékoliv případné vady při plnění zájezdu, jinak pořadatel služeb může uplatnit námitku promlčení. Nově vzniká právo klienta na postoupení smlouvy. Klient má právo smlouvu postoupit, ale musí uhradit náklady s tím spojené a poslední z velkých změn je pak že elektronická komunikace se pokládá za písemnou, tedy že „*písemná forma je*

¹⁶ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 119 – 121. ISBN 978-80-7452-032-7,

¹⁷ Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku? *TTG* [online]. 29. 1. 2014 [cit. 2016-01-08]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajejzdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

*zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.*¹⁸

Nový občanský zákoník číslo 89/2012 Sbírky pak definuje smlouvu o zájezdu v §2521 jako: *„Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.“*

1.5 Zájezd

Zájezdem rozumíme kombinace služeb cestovního ruchu pořadatelem. Ve výsledku tedy vzniká jakýsi balíček služeb, tedy zájezd. Definován je v zákonu č. 159/1999 Sbírky následovně:

„(I) Zájezdem se pro účely tohoto zákona rozumí soubor služeb cestovního ruchu prodávaný za souhrnnou cenu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:

a) ubytování,

b) dopravu,

c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

(II) Oddělené účtování za jednotlivá dílčí plnění téhož zájezdu nezprošťuje osobu, která je oprávněna organizovat, nabízet a prodávat zájezdy, povinností podle tohoto zákona.

(III) Zájezdem podle tohoto zákona není soubor služeb cestovního ruchu

a) prodávaný jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo

b) jehož nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání¹).

(III) Prodávat zájezd je oprávněna jen osoba uvedená v § 2 odst. 1 uzavřením smlouvy o zájezdu²). Zprostředkovávat prodej zájezdu je oprávněna jen osoba uvedená v § 2 nebo 3.“

¹⁸ Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku? *TTG* [online]. 29. 1. 2014 [cit. 2016-01-08]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajezdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

V novém občanském zákoníku platném od 1. ledna 2014 je pak dále definován v §2522 jako: „(I) Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:

ubytování, dopravu, jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

(II) Účtuje-li pořadatel jednotlivá dílčí plnění v rámci téhož zájezdu odděleně, nezprošťuje ho to povinností podle tohoto dílu.“

A v §2548 je definován „Zájezdem podle tohoto dílu není soubor služeb cestovního ruchu poskytnutý podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání ani soubor služeb cestovního ruchu, jehož nabídka a poskytnutí není podnikáním.“

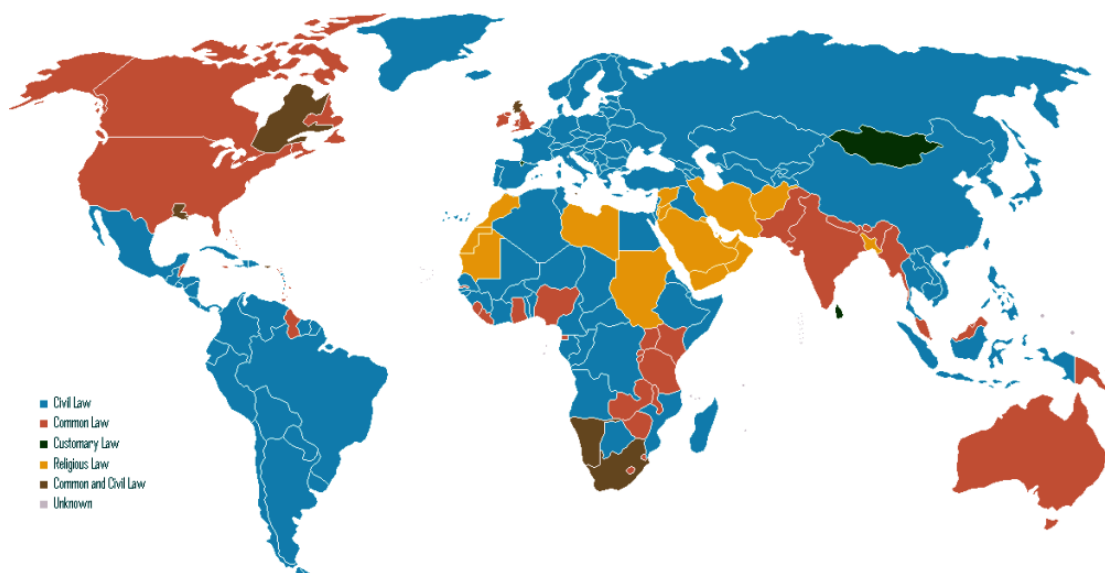
2 KONTINENTÁLNÍ A ANGLOAMERICKÁ PRÁVNÍ KULTURA

V této kapitole je pojednáváno o rozdílech mezi kontinentální a angloamerickou právní kulturou. Především o rozdělení zemí dle jejich právních kultur, jaké využívají prameny práva a v případě kontinentální právní úpravy také jednotlivé právní okruhy. Jelikož i kontinentální právní kultura je odlišná, tak i na základě obyčejů a dalších zvyklostí v jednotlivých zemích.

Za zmínku také stojí právo náboženské, které v dnešní době již nehraje velkou roli, nicméně ono samotné náboženství mělo velký vliv při modelaci jednotlivých právních kultur, tedy například hřích, trest, vina, vykoupení.

Na obrázku 1 níže jsou vyobrazeny země a jejich právní kultura. Modře označené země se řadí ke kontinentální právní úpravě, červeně pak k angloamerické, hnědá je kombinací angloamerické a kontinentální právní úpravy, žlutá pak právní systém založený na víře (například islámské právo šaría), Mongolsko pak využívá zvykové právo (zelená barva).

Obrázek 1: rozdělení zemí dle právní kultury



Zdroj¹⁹

¹⁹ Mapping The World's Legal Systems. *ALL THAT IS INTERESTING* [online]. 25. 2. 2013 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://all-that-is-interesting.com/mapping-the-worlds-legal-systems>

2.1 Kontinentální právní kultura

Kontinentální právní systém odvozuje svůj původ z práva římského. Jeho rodištěm je kontinentální Evropa, avšak v období kolonizace tyto hranice překročilo. S kontinentálním právem se lze v dnešní době setkat zejména v Evropě (mimo Velkou Británii). Mimo Evropu pak ve Spojených státech amerických (pouze Louisiana), Latinské Americe, Japonsku, některých zemích Blízkého východu, Africe a Quebecu (provincie Kanady). V Anglické terminologii je tato kultura nazývána Civil law, což v překladu znamená právo občanské.²⁰

Systém je založený na právu psaném a základním pramenem práva je normativní právní akt. Právníci tedy musí při řešení problému spoléhat zejména na zákonný text. V občanském právu jsou typické snahy o jistou kodifikaci, obyčeje a judikatury jsou pak pouze podpůrné prostředky. Dalším typickým rysem je, že soudce právo netvoří, ale má za úkol právo nalézat. Na rozdíl od angloamerické kultury nejsou soudní rozhodnutí zdrojem závazných pravidel, ale zavazují pouze konkrétní subjekty v konkrétním řízení.²¹

Nicméně právní řád každého státu se vyvíjel trochu odlišně vlivem různých historických, či ideologických vlivů, nebo byl ovlivněn jiným právním řádem. Na základě těchto vlivů dále dělíme kontinentální právní úpravu dále na následující okruhy: francouzský, švýcarský, rakouský, německý, skandinávský, latinskoamerický a supra nacionální systém komunitárního práva.²²

Francouzský okruh, potažmo francouzské právo zaznamenalo největší rozmach především v době vlády Napoleona a ke konci 19. století, kdy docházelo k hojnému rozšiřování kolonií a je považováno za jeden z nejvýznamnějších okruhů kontinentálního práva, jelikož ovlivnilo mnoho států po celém světě. Francouzské právo ovlivnilo většinu západoevropských zemí, dále země Latinské Ameriky, četné země

²⁰ KNAPP, V.: *Velké právní systémy. Úvod do srovnávací právní vědy*. 1. Praha: C. H. BECK, 1996. ISBN 80-7179-089-3.

²¹ Tamtéž

²² Tamtéž

Blízkého i Dálného východu, jihovýchodní Asii a prakticky všechny africké státy, jakožto bývalé kolonie Francie, nebo Belgie.²³

Hlavním dílem toho okruhu je Code Civil (občanský zákoník), který pochází z roku 1804 a skládá se ze čtyř částí: Úvodního titulu, Knihy I („O osobách“, tedy občanské právo, manželské, a podobně), Knihy II („O majetku a různých druzích vlastnictví“) a Knihy III (O různých způsobech nabývání vlastnictví“). Občanské právo obsahuje několik velice důležitých zásad a to především *denegatio iustitiae*, *ne bis in idem* (zákaz nového stíhání obviněného pro týž skutek). Toto dílo je ve Francii v současné době stále platným právním předpisem, který postupem času již prošel novelizací, aby text odpovídal současné době.²⁴

Německý právní okruh je založen na relativně rozsáhlém a dle některých autorů ne příliš povedeném občanském zákoníku BGB (*Bürgerliches Gesetzbuch*), který byl přijat říšským sněmem v roce 1896. Byl vydán po dlouhodobých diskuzích jako kompromis mezi zastánci německého tradičního práva a příznivci práva římského.²⁵ Inspiraci z německého BGB pak převzalo Švýcarsko, Turecko, Maďarsko, Brazílie a Japonsko.

Švýcarský okruh neboli civilní zákoník (*Zivil-gesetzbuch – ZGB*, z roku 1907) je do jisté míry podobný německému BGB, kterým se do jisté míry i inspiroval, přesto z důvodu některých odlišností je řazen jako samostatný okruh. V současné době je považován za vzor moderní tendence ke komercializaci občanských zákoníků, kdy občanský zákoník funguje i jako obchodní zákoník.²⁶

Rakouský právní okruh je znám především díky ABGB (*Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch*), to jest obecný občanský zákoník, který byl vydán v roce 1811. Tento zákoník platil i v českých zemích, a to do roku 1950. Původně byl vydán s platností pro všechny země habsburské monarchie s výjimkou Uher.²⁷

²³ KNAPP, V.: *Velké právní systémy. Úvod do srovnávací právní vědy*. 1. Praha: C. H. BECK, 1996. ISBN 80-7179-089-3. s. 114

²⁴ Napoleonova kodifikace práva a Code civil. *Law Portal* [online]. [cit. 2015-12-09]. Dostupné z: <http://www.lawportal.cz/napoleonova-kodifikace-prava-a-code-civil/>

²⁵ Geburt des BGB. *SPIEGEL Online* [online]. [cit. 2015-12-11]. Dostupné z: <http://www.spiegel.de/einestages/die-geschichte-des-bgb-a-951164.html>

²⁶ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, ISBN 978-80-7452-032-7, s. 44

²⁷ Všeobecný zákoník občanský. *Iuridictum* [online]. [cit. 2015-12-11]. Dostupné z: http://iuridictum.pecina.cz/w/V%C5%A1eobecn%C3%BD_z%C3%A1kon%C3%ADk_ob%C4%8Dansk%C3%BD

Skandinávský právní okruh vykazuje jisté odlišnosti od ostatních kontinentálních právních okruhů, jelikož se vyvíjel relativně samostatně bez většího zásahu římskoprávní recepce. Ve výsledku tedy stojí na pomezí kontinentální a angloamerické právní kultury. S touto kulturou se ztotožňuje především Norsko, Finsko, Švédsko, Dánsko a Island. Pramenem skandinávského práva je především Švédský říšský zákoník, který byl vydán roku 1734 a zákoník z roku 1683.²⁸

Latinskoamerický právní okruh bývá považován za zvláštní okruh kontinentálního práva. Při formování práva zde byl patrný vliv koloniálních velmocí, a to především Portugalska a Španělska. Zde byly vznikající zákoníky také ovlivněny kulturním prostředím, čímž postupně vznikl latinskoamerický právní okruh. V Brazílii vznikl občanský zákoník pod velkým vlivem německého právního systému.²⁹

2.2 Angloamerická právní kultura

Druhým nejrozšířenějším právním systémem je pak angloamerická právní kultura. Kořeny této právní kultury, jak už z názvu vyplývá, pak nalezneme v Anglii. Název anglická právní kultura by nebyl vhodný, jelikož postupem doby se právo americké dosti osamostatnilo a odchýlilo od práva anglického natolik, že vytvořilo specifický právní systém, který má s anglickým právem společný jen původ a základní strukturu, tudíž bylo vhodné použít právě ono spojení „angloamerický“³⁰

Angloamerická právní kultura je založena na takzvaném precedentním rozhodování. To znamená, že soud se při rozhodování řídí dřívějším rozhodnutím, které bylo prvním daného případu. S jistou nadsázkou lze pak říci, že soudy mají v podstatě právotvornou funkci, nicméně uplatňování precedent není vždy možné, jelikož jej lze

²⁸ Srovnání velkých světových právních systémů. *Katalog právníků* [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.katalog-pravniku.cz/zajimavosti/srovnani-velkych-svetovych-pravnich-systemu>

²⁹ Tamtéž

³⁰ MEZINÁRODNÍ PRÁVNÍ SYSTÉMY: ANGLOAMERICKÉ PRÁVO VS. KONTINENTÁLNÍ PRÁVO. *Euro companies* [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.eurocompanies.cz/blog/mezinarodni-pravni-systemy-an>

za jistých okolností odmítnout, ale v praxi se tak stává pouze zřídka. Samotné přijímání precedentů se liší i v jednotlivých státech angloamerické právní kultury.³¹

Angloamerické právo je ve většině případů právo nepsané a jak již bylo zmíněno výše, je pak povětšinou práve právem soudcovským. Mezi další prameny patří zákonné právo, právo obyčejové a právní literatura.

Zákonné právo je právem psaným, ovšem od kontinentálního práva se liší tím, že je vnímáno jako jakýsi rámec normotvorby a je dotvářeno soudcovským právem.³²

Obyčejové právo má pak dvě formy: General Custom of the Realm (obecné obyčejové říše), které většinou platí jen v oblasti práva ústavního, jinak bylo ve větší míře pohlceno Common law a poté Local customs (místní obyčejové), které jsou pramenem práva pouze za podmínky, že se odchylojí od Common law ale neodporují jeho znění.³³

³¹ MEZINÁRODNÍ PRÁVNÍ SYSTÉMY: ANGLOAMERICKÉ PRÁVO VS. KONTINENTÁLNÍ PRÁVO. *Euro companies* [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.eurocompanies.cz/blog/mezinarodni-pravni-systemy-an>

³² Srovnání velkých světových právních systémů. *Katalog právníků* [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.katalog-pravniku.cz/zajimavosti/srovnani-velkych-svetovych-pravnich-systemu>

³³ Tamtéž

3 PRÁVNÍ SYSTÉM NĚMECKA A JEHO TRADICE

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, německý právní systém se řadí k takzvané kontinentální právní kultuře, která je nejrozšířenějším typem práva na světě, až na země kontinentální západní Evropy a jejich kolonií. Kontinentální právo se vyvinulo v Evropě na přelomu 18. a 19. století pod vlivem římské právní tradice, dobového racionalismu a přirozeno-právní teorie s ohledem na tehdejší poměry.³⁴

Základním znakem kontinentálního práva je zákon, jako základní právní pramen, v kontinentální kultuře je také výrazná tendence zákony seskupovat do zákoníků, oproti angloamerické kultuře se liší také jinou právní terminologií a dělením práva na právo veřejné a právo soukromé.

Od konce druhé světové války lze ovšem pozorovat pomalé splývání obou kultur, respektive vzájemné ovlivňování a přejímání specifických prvků.³⁵

Vzhledem k federálnímu uspořádání spolkové republiky Německo je jeho soudní systém také uspořádán federálně. Soudní pravomoci vykonávají spolkové soudy a soudy 16 spolkových zemí.³⁶

Německý soudní systém se dělí na 5 jurisdikcí a to obecnou jurisdikci, pracovní jurisdikci, všeobecná správní jurisdikci, fiskální jurisdikci a sociální jurisdikci

Vedle speciálních jurisdikcí také existuje jurisdikce ústavní, která se skládá ze Spolkového ústavního soudu a zemských ústavních soudů.

³⁴ GERLOCH, Aleš. Teorie práva. 5., upravené vydání Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2009. 307 s. ISBN 978-80-7380-233-2. Kapitola 5.3.1 Kontinentální typ právní kultury, s. 104

³⁵ Tamtéž

³⁶ *Systém soudní moci v členských státech - Německo* [online]. [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_judicial_systems_in_member_states-16-de-cs.do?member=1

Obrázek 2: Německé spolkové země



Zdroj:³⁷

Jak spolek, tak jednotlivé celky mají vlastní právní soustavu včetně vlastních ústav. Nade vším stojí spolková ústava, takzvané Grundgesetz (základní právo). Všechny země mají své zákonodárné orgány, jejichž zákony jsou podřízené těm spolkovým a musejí s nimi být v naprostém souladu. Spolkové zákony schvaluje spolkový sněm a některé z nich musí schválit také spolková rada. Proti zákonům schváleným sněmem může být radou vznesena námitka. Spolkové zákony, které jsou schválené, pak vyhláší prezident země a kontrasignuje je člen spolkové vlády.³⁸

Výkonná moc je ponechána na zemích, přičemž každá má svou zemskou vládu, která jedná na základě spolkových i zemských zákonů. Nad zemskými vládami stojí

³⁷ *Německé spolkové země* [online]. [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.newslab.cz/german-legal-system/>

³⁸ *Rozdělení právního systému* [online]. [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.newslab.cz/german-legal-system/>

spolková vláda, v jejímž čele stojí spolkový kancléř, kterým je v současné době Angela Merkelová.³⁹

Soudní moc lze pak rozdělit na spolkovou a zemskou. Nižší soudy jsou zemské a soudní orgány vyšší instance jsou celostátní (spolkové). Na zemské úrovni jsou obvodní, zemský a vrchní zemský soud. Další ostatní soudy jsou pak spolkové. Výjimku tvoří společný senát vrchních soudů spolku, což je další vyšší instance. Nad touto strukturou se nachází soudy ústavní (existují zemské ústavní soudy, jelikož každá země má svou ústavu a jeden spolkový ústavní soud, který interpretuje ústavu).⁴⁰

Vývoj německého práva má značně bohatou historii. Jako kontinentální právo má svůj původ už u Svaté říše římské, kdy po rozpadu francké říše vzniká útvar Svatá říše římska a později vzniká německé království. Toto období trvalo od roku 843, až do roku 1806 kdy se značně formovalo právo, vliv římského práva a křesťanských hodnot. Na konci 15 století pak vzniká Svatá říše národa německého, kde je panovník světskou hlavou západního křesťanstva a stát chce sjednotit křesťanstvo (universalismus). Středověká říšská správa je organizována především na bázi lenního principu – lenní přímus = panovník je nucen „do roka“ udělit uvolněná léna (vymřeli rod, musí jej panovník přidělit jinému rodu, nikoliv sobě) a lenní přímus přispívá k oslabení centrální říšské moci a snaha čelit decentralizačnímu vývoji (neúspěch).⁴¹

Další vývoj přinesl Karel IV., který zavedl královské volby, tedy volení panovníka kurfiřty (voliči císaře) a ke zvolení je třeba většina hlasů. Kurfiřti tehdy měli pravomoci, které zahrnovaly výkon důležitých regálů: např. mincovní, horní, ochrana Žid, autonomní soudnictví vyplývající z privilegia „ius de non appellando“ (vyloučení, možnosti odvolání od jejich soudů ke královskému dvorskému soudu) a z privilegia „ius de non evocando“ (tedy zřeknutí se královského práva rozhodnout jakýkoliv spor).

Prameny práva ve Svaté říši římské byly podobné těm v jiných feudálních státech, uplatňoval se tak zvaný právní partikularismus, to znamená dělení práva podle stavovských a společenských skupin a právo zemské, kterým se řídila šlechta, právo dvorské, které upravovalo záležitosti poddaných, právo městské, právo kanonické (uplatňovalo se v církvi), právo lenní. Dalším pramenem bylo obyčejové právo, které

³⁹ *Rozdělení právního systému* [online]. [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.newslab.cz/german-legal-system/>

⁴⁰ Tamtéž

⁴¹ *Právní dějiny* [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <http://www.pravnidejiny.estranky.cz/>

se vytvářelo na základě germánských právních obyčejů. Následovalo psané právo, mezi které patřily královské zákonodárné akty, městské knihy a zápisy městských práv, právní knihy, kodifikace práva, převzaté právo římské, říšské a zemské míry a císařské výnosy (forma smluv mezi císařskou mocí a feudály).⁴²

Ve Svaté říši římské národa německého existovalo všeobecné zemské právo (Allgemeines Landrecht, zkratka ALR) až do roku 1806, kdy se začaly formovat právní formy Německa, vznikl Rýnský spolek a zahrnoval celkem 16 států (2 království a 14 knížectví). V jeho čele stálo spolkové shromáždění. Spolek existoval do roku 1813, kdy zanikl a v roce 1815 vzniká Německý spolek (spolek, který měl při svém vzniku 37 států a 4 města). Základním zákonem zde byla Německá spolková akta. Německý spolek existoval do roku 1866, kdy zanikl jako důsledek prusko-rakouské války. Během tohoto období byla ústava několikrát změněna. V roce 1867 vznikl Severoněmecký spolek, který měl svou ústavu, ustanovující následující ústavní orgány: prezidium, spolkový kancléř, spolková rada, spolkový sněm.⁴³

V roce 1861 byl vydán obchodní zákoník, který měl celkem 5 knih. Roku 1871 byl vydán trestní zákoník, roku 1877 trestní soudní řád a roce 1896 byl pak vydán občanský zákoník (BGB) a v platnost vešel 1. ledna 1900. Obsahoval rozsáhlou kodifikaci občanského práva (celkem 5 knih) a byl produktem klasického liberalismu. BGB vycházel z vědy o právu pandektním (recepce a přizpůsobené římské právo).⁴⁴

Vývoj práva byl dále ovlivněn Výmarskou ústavou, která obsahovala zákon o prozatímní říšské moci, jejímž nositelem byl prezident. V ústavě bylo zakotvení rozsáhlých občanských práv, ustanovení o všeobecném volebním právu (volební právo i pro ženy), liberální až sociální práva, 8 hodinová pracovní doba, dělba moci: na říšský sněm, říšského prezidenta, říšskou vládu a říšskou radu, ústava přiznávala zemím právo na vlastní zemské vlády a sněmy a vydávání zákonů týkajících se zemských otázek. Po nástupu Hitlera prodělalo právo v Německu velké změny, ovšem ne trvalého rázu.

⁴² Právní dějiny [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <http://www.pravnidejiny.estranky.cz/>

⁴³ Tamtéž

⁴⁴ Občanský zákoník. Iuridictum [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: http://iuridictum.pecina.cz/w/Ob%C4%8Dansk%C3%BD_z%C3%A1kon%C3%ADk

4 PRÁVNÍ SYSTÉM V ČESKÉ REPUBLICE

Právní řád České republiky je systémem pramenů práv platných v České republice a v rámci mezinárodního společenství, jehož je členem. Český právní řád se řadí do takzvané kontinentální právní kultury. Je založený na právu psaném, ve kterém platí právní předpisy (normativní právní akty), vyhlášené a ratifikované mezinárodní smlouvy, k nimž dal souhlas Parlament ČR a nálezy Ústavního soudu, kterými zrušil právní předpis, nebo jeho část. Důležité je chápání dělení vyplývající z různé právní síly, kdy předpisy nižší právní síly musí být v souladu s předpisy vyšší právní síly.⁴⁵

Zvláštní kategorií jsou v české právní úpravě právní principy. Ty nejsou řazeny mezi formální právní prameny, ale vzhledem k dynamice změn ve společnosti mohou orgány, které aplikují právo za určitých podmínek prostřednictvím právních principů vyvodit řešení posuzovaného případu.⁴⁶

Dalším pramenem práva v České republice jsou normativní části kolektivních smluv a za další pramen práva je považována konstantní judikatura vyšších soudů (Nejvyššího a Nejvyššího správního soudu).⁴⁷

Podle právní síly dále rozlišujeme právní normy na původní a odvozené. Těmi jsou takové normy, které byly vydány na základě normy původní. Původní právní předpisy jsou primární předpisy, ale i zákony, které provádějí některá ustanovení ústavních zákonů. Původními právními předpisy jsou dále obecně závazné vyhlášky v samostatné působnosti obcí a krajů (podzákoně). Odvozené předpisy jsou nařízeními vlády, právní předpisy ministerstev, právní předpisy správních orgánů a orgánů územní samosprávy (vyjímaje vyhlášek zastupitelstev), rozhodnutí prezidenta republiky obecně normativní povahy, viz tabulka 1 níže.⁴⁸

⁴⁵ KNAPP, Viktor. Teorie práva. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 1995. s. 52 - 67. ISBN 80-7179-028-1.

⁴⁶ HOLLÄNDER, Pavel. Filosofie práva. 1. vyd. Plzeň : Aleš Čeněk, 2006. s. 156-157. ISBN 80-86898-96-2.

⁴⁷ KNAPP, Viktor. Teorie práva. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 1995. s. 133. ISBN 80-7179-028-1.

⁴⁸ GERLOCH, Aleš. Teorie práva. 3. vyd. Plzeň : Aleš Čeněk, 2004. ISBN 80-86473-85-6. S. 82-84.

Tabulka 1 právní normy

Právní předpis legislativy	Právní předpis exekutivy	Právní předpis územní samosprávy				Právní předpis územní samosprávy	
		Ministerstva a jiné ústřední správní úřady	Česká národní banka	Rady obcí a krajů	Prezident ČR	Obce	Kraje
Parlament ČR	Vláda ČR						
ústavní zákony zákony zákonná opatření senátu PČR	nařízení	vyhlášky	vyhlášky	nařízení	rozhodnutí obecné povahy	obecně závazné vyhlášky	obecně závazné vyhlášky

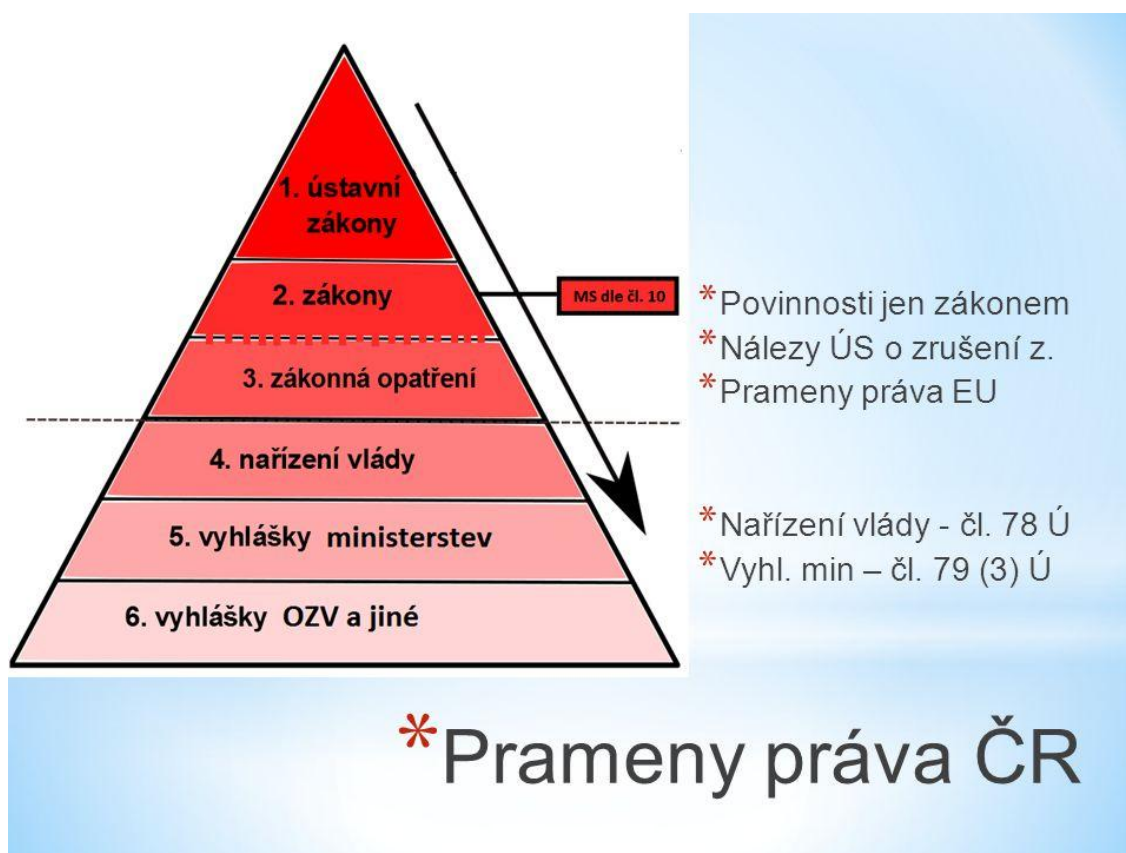
Zdroj⁴⁹

Ústava a další ústavní zákony mají nejvyšší právní sílu, nicméně jejich množství je omezené a upravují především státní systém a lidská práva. Zákony představují jádro celé právní úpravy a stejně jako ústavní zákony je přijímá parlament. Podzákonné předpisy, což jsou vyhlášky a nařízení mají nejnižší právní sílu, upravují především detaily vyplývající ze zákonů. Podzákonné předpisy vydává výkonná moc (vláda a ministerstva), ale i samospráva (kraje a obce) viz obrázek 3 níže.⁵⁰

⁴⁹ KNAPP, Viktor. Teorie práva. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 1995. s. 156-157. ISBN 80-7179-028-1.

⁵⁰ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 45-46. ISBN 978-80-7452-032-7.

Obrázek 3 zákony dle právní síly



Zdroj⁵¹

Vývoj práva byl velmi podobný tomu v Německu a Rakousku. Ve středověku se řídilo primárně právem obyčejovým a subsidiárně právem římským. V roce 1709 vznikla kodifikační komise, která měla po vzoru Corpus iuris civilis ("soubor kodifikací římského práva, uskutečněných v 6. stol. za vlády císaře Justiniána. Po skončení kodifikačních prací (probíhaly 628 – 634) vydal císař řadu novel. Z nich byla sestavena soukromá sbírka zákoníků *Novellae Leges*. Název *Corpus iuris civilis* pochází až z roku 1583. Soubor významný pro recepci římského práva moderní společnosti."⁵²) odejmout právo soukromé i veřejné, avšak výsledek práce této komise byl značně neuspokojivý a z tohoto důvodu v roce 1753 Marie Terezie zřídila komisi novou, jejímž výsledkem byl Codex Theresianus z roku 1766. Panovnice tento pokus odmítla s tím, že zákon není

⁵¹ *Právní síla zákonu ČR* [online]. 2015 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: http://images.slideplayer.cz/11/3051177/slides/slide_10.jpg

⁵² Corpus iuris civilis. Leporelo [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <https://leporelo.info/corpus-iuris-civilis>

učebnice a rozhodla, aby byl zákoník zkrácen a přepracován. Následně vznikl zákoník všeobecný občanský (ABGB), který byl vydán 1. června 1811 a s účinností od roku 1812. Za první republiky bylo rozhodnuto o přijetí tohoto nového občanského zákoníku především kvůli odstranění právního dualismu Čech a Slovenska. Na základě tohoto byla v roce 1937 připravena osnova československého občanského zákoníku, která ovšem nestačila být v té době schválena. Po roce 1945 se kodifikační proces urychlil a v roce 1948 byla vyhlášena „právní dvouletka“ a zákoník byl skutečně přijat 25. října 1950 jako zákon číslo 141/1950 Sbírky. Zákoník to byl kvalitní, nicméně značnou nevýhodou bylo zúžené pojetí věci, rozlišování druhů vlastnictví a opuštění zásady *superficies solo cedit* a negativní také bylo zjednodušení právní úpravy, z čehož vyplývalo nejasné postavení mnoha právních vztahů.⁵³

Velké změny přinesl občanský zákoník z roku 1965 zákona číslo 40/1964 Sbírky, který se vzdálil tradičnímu západnímu kontinentálnímu modelu „*Československý občanský zákoník z roku 1964 byl nejradikálnějším kodexem v celém východním bloku a nejagresivnějším předpisem socialistické právní kultury, jediný 'vskutku revoluční' občanský zákoník ve střední Evropě v průběhu celého 20. století, odmítající 'tradiční západní kontinentální právní doktrínu' a přinášející do práva 'nového ducha'*“.⁵⁴ V tomto občanském zákoníku byly zavedeny pojmy jako "bezpodílové spoluvlastnictví", "osobní užívání", "omezení převodu nemovitostí", "občanská výpomoc" a tak dále. Zá vazky byly přejmenovány na služby a značně deformovány. Některé tradiční instituty byly navraceny v platnost novelou číslo 131/1982 Sbírky, zbytek novelou číslo 509/1991 Sbírky. Zajímavostí je rozsah občanského zákoníku z roku 1964, který měl v původní verzi pouze 510 paragrafů (kvalitní občanské zákoníky jich mívají obvykle 1500-2400), což se limitně blíží nejkratšímu občanskému zákoníku z Mongolska z roku 1963, který jich měl pouze 407.⁵⁵

⁵³ Občanský zákoník. Iuridictum [online]. 3. 8. 2015 [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: http://iuridictum.pecina.cz/w/Ob%C4%8Dansk%C3%BD_z%C3%A1kon%C3%ADk

⁵⁴ KÜHN, Zdeněk. Aplikace práva soudcem v éře středoevropského komunismu a transformace: analýza příčin postkomunistické právní krize. Praha: C.H. Beck, 2005, s. 66. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-7179-429-5.

⁵⁵ ROZEHNAL, Aleš, a kol. Obchodní právo. Plzeň: Aleš Čenek, 2014., s. 41. ISBN 978-80-7380-524-1

V roce 2008 byl vytvořen nový občanský zákoník, který byl Parlamentem schválen 3. února 2012 a účinnosti nabyl 1. ledna 2014 známý jako zákon číslo 89/2012 Sbírky.

5 PRÁVNÍ SYSTÉM VELKÉ BRITÁNIE A JEHO TRADICE

Právo Velké Británie jako ucelený právní řád vesměs neexistuje. Dnešní Velká Británie vznikla ze tří zemí, které měly různé právní systémy a ty zůstaly oddělené dodnes. Tyto právní systémy zahrnují celkem tři jurisdikce, a to Anglii a Wales, Skotsko a Severní Irsko. Při vzniku Velké Británie byla Zákony o unii (1707 našeho letopočtu) zaručena Skotsku právní nezávislost, což bylo také zaručeno Irsku, i když to v zákonech o unii zmíněno nebylo.⁵⁶

Obrázek 4: Mapa Velké Británie



Zdroj:⁵⁷

⁵⁶ The UK constitution. *BBC news* [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/bbc_parliament/2561719.stm

⁵⁷ Mapa Velké Británie. *Help for English* [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <http://www.helpforenglish.cz/files/20-1323985675-uk10.jpg>

Právo Anglii a Walesu je základním kamenem angloamerického právního systému, který zde prakticky vznikl. Severoirské právo je systém anglického typu a skotské právo je kombinace vlivů anglického a kontinentálního práva a každá územní jednotka má odlišný systém územní správy.

Hlavními prameny práva v jurisdikci Anglie a Walesu v rámci Spojeného království jsou⁵⁸:

- obyčejové právo vytvořené na základě soudních rozhodnutí
- primární legislativa ve formě zákonů Parlamentu Spojeného království (Acts of the United Kingdom Parliament) a opatření Národního shromáždění Walesu (Measures of the National Assembly for Wales)
- sekundární (podřízená) legislativa ve formě podzákonných předpisů (statutory instruments) přijatých panovníkem, vládou Spojeného království, vládou Velšského shromáždění, případně jiným orgánem a administrativní nařízením
- právo Evropské unie

Systém správy je mimo Severní Irsko vícestupňový, což se týká konkrétně systému územní správy, kde jsou v praxi rozlišovány tři formy uspořádání. Systém ve Velké Británii se řadí do anglosaského systému, kde je místní správa chápána jako samospráva s tím, že nedochází k rozlišování samosprávy a státní správy, funguje zde tedy oddělený model veřejné správy.⁵⁹

Výkonná moc je vykonávána Parlamentem Velké Británie (některé pravomoci jsou přeneseny na národní shromáždění jednotlivých zemí), Skotsko, Severní Irsko a Wales mají přenesenou legislativu a vládu, Anglie podléhá Parlamentu a Vládě Velké Británie. Za vydávání norem primárního práva je ve Velké Británii zodpovědný Britský parlament. Národní shromáždění zmíněná výše mají limitované pravomoci tyto normy měnit sekundární legislativou. Britský parlament se skládá ze dvou komor, dolní

⁵⁸ Právo členského státu - Anglie a Wales. E-justice [online]. [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_member_state_law-6-ew-cs.do

⁵⁹ Tamtéž

komora parlamentu (přímo volených 646 členů) a Horní Sněmovna lordů (nevolená, jsou většinou jmenováni a je jich přibližně 700).⁶⁰

⁶⁰ *Anglie - Info* [online]. [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: <http://www.anglie-info.estranky.cz/clanky/politicky-system.html>

6 CESTOVNÍ PRÁVO A JEHO PRAMENY

Definovat cestovní právo je v České republice poněkud složitější, jelikož cestovní právo, ani právní úpravu cestovního ruchu česká právní teorie nezná. Cestovní právo stojí na pomezí veřejného a soukromého práva, nejedná se však o samostatné právní odvětví, ale o souhrn různých norem, ve kterých se setkávají odvětví z občanského, ale i správního práva. Správní právo reguluje vztahy mezi subjekty (cestovní kanceláře, cestovní agentury, a další) cestovního ruchu a občanské právo pak reguluje primárně vztahy mezi subjekty a spotřebiteli a důsledky porušení povinností v těchto vztazích.⁶¹

Stručně řečeno lze říci, že prameny cestovního práva jsou všechny zdroje, ve kterých se nacházejí právní normy upravující právě cestovní ruch. Prameny cestovního práva jsou jak vnitrostátní, tak i právní prameny Evropské unie. Jelikož stát musí dodržovat a plnit závazky, které pro něj z pravidel mezinárodního práva, tak i prameny Evropské unie měly velký podíl na tvorbě norem upravujících cestovní ruch.

Klíčovým zákonem je pak zákon č. 159/1999 sb. o některých podmínkách a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, tento zákon byl již od svého vydání několikrát novelizován zákony: 1. 4. 2004 jako 39/2004 Sb., 1. 1.2005 pak jako 37/2004 Sb., 1. 4.2006 zákon 57/2006 Sb., 1. 8.2006 jako zákon 214/2006 Sb., 1. 7.2008 zákonem 130/2008 Sb., 1. 1.2010 jako 301/2009 Sb., 1. 1.2014 zákoníkem 89/2012 Sb. a ve svém posledním aktuálním znění od 29. 12. 2015 jako 341/2015 Sb.

Dalším důležitým pramenem je směrnice 90/314/EHS, ke které se zákon 159/1999 Sbírky snažil přiblížit, jelikož stát je povinen plnit povinnosti a dodržovat závazky, které z ní plynou. V této souvislosti je tedy úkolem daného státu dbát o to, aby jeho vnitrostátní právo nebylo s touto směrnicí v rozporu. Tomu by měly být přizpůsobeny procesy tvorby vnitrostátních norem. Prameny směrnice 90/314/EHS sahají do německého občanského zákoníku BGB, ze kterého ve své podstatě vychází. Za prameny cestovního práva bývají také považovány některé jednostranné právní akty států a organizací, kterými jsou například:⁶²

⁶¹ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2015, s. 13. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0.

⁶² Tamtéž, s 14-15

- úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Varšava, 12. 10. 1929
- úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, Montreal, 28. 05. 1999
- úmluva o mezinárodní železniční dopravě (COTIF), Bern, 9. 5. 1980
- úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Athény, 1974
- úmluva o odpovědnosti provozovatelů hotelu, Paříž, 1962
- úmluva o soudní příslušnosti a výkonu rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, Brusel, 27. 9. 1968
- úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel, Ženeva, 1. 3. 1973
- úmluva o dohodách o volbě soudu, Haagská konference o mezinárodním právu soukromém, 30. 6. 2005
- úmluva o provádění důkazů v cizině ve věcech občanských a obchodních, Haag, 1970 (vyhlášena pod 129/1976 Sbírkou)
- úmluva o doručování soudních a mimosoudních písemností v cizině ve věcech občanských a obchodních, Haag, 1965 (vyhlášena pod 85/1982 Sbírkou)
- úmluva o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, Lugano, 30. 10. 2007
- úmluva o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů, New York, 10. 6. 1958
- úmluva o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, Řím, 19. 6. 1980

Dále pak úmluvy, které vyhovují účelu cestování a s tím spojené poznávání přírodní a kulturního bohatství destinace, gastroturistika a další.

- úmluva o zřízení Organizace spojených národů pro výchovu, vědu a osvětu (UNESCO). Londýn, 16. 11. 1945
- úmluva o mezinárodním obchodu s ohroženými druhy volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin (CITES). Washington, 1973
- Evropská úmluva o krajině, Florencie, 20. 10. 2000

- úmluva o ochraně a využívání hraničních vodních toků a mezinárodních jezer. Helsinky, 1992

Z hlediska vnitrostátních pramenů cestovního práva nelze opomenout následující zákony.

- zákon číslo 526/1990 Sbírky, o cenách
- zákon číslo 455/1991 Sbírky, o živnostenském podnikání
- zákon číslo 634/1992 Sbírky, o ochraně spotřebitele
- zákon číslo 18/2003 Sbírky, o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie a některých příslušníků jiných států a o změně některých zákonů
- zákon číslo 525/2004 Sbírky, o ochraně osobních údajů
- zákon číslo 179/2006 Sbírky, o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů
- zákon číslo 262/2006 Sbírky, zákoník práce
- zákon číslo 222/2009 Sbírky, o volném pohybu zboží a služeb
- zákon číslo 89/2012 Sbírky, občanský zákoník
- zákon číslo 90/2012 Sbírky, o obchodních společnostech a družstvech

6.1 Nové zákonné povinnosti od roku 2016

Od počátku roku 2016 jsou cestovní kanceláře nuceny dodržovat nové zákonné povinnosti zmíněné níže.

Jako první je řešení sporů on-line. Od 9. ledna 2016 jsou cestovní kanceláře povinné informovat své klienty nakupující služby prostřednictvím internetových stránek (e-shopu) o možnosti on-line řešení sporů mezi cestovní kanceláří a klienty prostřednictvím internetových stránek <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (tato doména by měla být plně funkční od 15. února 2016). Doména <http://ec.europa.eu/consumers/odr> má také sloužit pro přeshraniční spory (např. mezi cestovní kanceláří a klientem ze zahraničí); informování je třeba učinit tak, že cestovní kancelář na svých

webových stránkách uvede elektronický odkaz na internetové stránky zmíněné výše a rovněž tuto informaci a odkaz uvede ve svých všeobecných obchodních podmínkách.⁶³

Další z nových zákonných povinností je informování o mimosoudním řešení sporů. Mimosoudní řešení sporů samo o sobě nové není. Toto bylo možné samozřejmě již dříve, nicméně od 1. února 2016 je cestovní kancelář povinná informovat své klienty (nakupující služby dané cestovní kanceláře v internetovém obchodě, tedy e-shopu, z tištěného katalogu či přímo na kamenné pobočce) o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi klienty a cestovní kanceláří u České obchodní inspekce. Podání informace o této možnosti bude provedeno uvedením odkazu na doménu České obchodní inspekce <http://www.coi.cz/>, tato skutečnost musí být provedeno v e-shopu, katalogu, na pobočce a na webových stránkách cestovní kanceláře a od 28. března 2016 i ve všeobecných obchodních podmínkách.⁶⁴

Dalším z bodů je zamítnutí či odmítnutí reklamace (pokud reklamace mezi klientem a cestovní kanceláří nebude vyřešena smírně, například zamítnutí reklamace, odmítnutí reklamace pro opožděnost) je cestovní kancelář od 1. února 2016 povinná informovat klienty písemně o možnosti mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce (viz výše). Je doporučeno předat tuto informaci s odpovědí klientovi při zamítnutí či odmítnutí reklamace.⁶⁵

V případě neinformování klientů o možnosti on-line řešení sporů a/nebo mimosoudním řešení sporů hrozí cestovní kanceláři pokuta od České obchodní inspekce až do výše 1 000 000 Kč.

⁶³ Nové povinnosti podnikatelů dle novely zákona o ochraně spotřebitele. Pravoit [online]. 2015 [cit. 2016-02-16]. Dostupné z: <http://www.pravoit.cz/article/nove-povinnosti-podnikatelu-dle-novely-zakona-o-ochrane-spotrebitele>

⁶⁴ Tamtéž

⁶⁵ Tamtéž

7 SMĚRNICE 90/314/EHS

Nejdůležitějším předpisem Evropské Unie upravující cestovní ruch je zcela bez pochyb směrnice rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.⁶⁶

Historie této směrnice sahá do osmdesátých let minulého století, kdy Evropská komise pořádala průzkum o spokojenosti spotřebitelů se zájezdy a shledala velké výkyvy ve spokojenosti, a to především v následujících bodech⁶⁷:

- zakoupený zájezd nesplňoval popis, který byl obsažen v katalogu
- cena zájezdu byla zvyšována i po jeho zakoupení
- cestovní kancelář odmítala odpovědnost za nedostatečná plnění dodavatelů služeb (například ubytovacích)
- bylo velmi problematické domoci se kompenzace a spotřebitelé zůstávali v destinacích po úpadku cestovních kanceláří

Na základě průzkumů bylo zjištěno, že stav na vnitřním trhu není vyhovující a bylo tak na místě přijmout směrnici, která by spotřebitelům zaručila ochranu podle smlouvy. Vzhledem k rozmanitosti služeb cestovního ruchu bylo nutné nalézt rovnováhu mezi spotřebiteli a agenturami (cestovních kanceláří, dopravců a tak dále). Návrh této směrnice byl zpracováván až do roku 1990 a členskými státy byla uložena podmínka promítnout tuto směrnici do právních řádů nejpozději do konce roku 1992.⁶⁸

Směrnice 90/314/EHS je v mnoha ohledech velmi „tolerantní“, to znamená, že jednotlivé státy Evropské unie mohou odchylně od minimálních požadavků při implementaci této směrnice, tedy i mimo jiné kvůli jejímu možnému širokému výkladu (například případ Simone Leitner v TUI, který bude později zmíněn). Jako důsledek různých implementačních přístupů pak existují různé úrovně o ochraně spotřebitele.

⁶⁶ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2015, s. 19. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0.

⁶⁷ Tamtéž

⁶⁸ Tamtéž

Na základě této problematiky pak Evropská komise navrhla, aby nová směrnice při její implementaci vyžadovala úplnou harmonizaci.⁶⁹

Směrnice upravuje odpovědnost pořadatele, nebo prodejce za neplnění, nebo vadné plnění příslibených služeb, odpovědnost za škody a povinnost předložit záruky pro případ platební neschopnosti, nebo úpadku pořadatele (pojištění proti úpadku).⁷⁰

Ve směrnici je dále pojednáváno o postupu při odstoupení od smlouvy před samotným odjezdem a s tím souvisejícími následky (není zde upravená výše storno poplatků, a proto vždy záleží na konkrétní cestovní kanceláři). Upravuje postup a chrání spotřebitele při změně smlouvy o zájezdu ze strany cestovní kanceláře. Organizátor tedy musí umožnit zákazníkovi, aby se rozhodl, zda odstoupí od smlouvy (bez sankce), nebo uzavře dodatek ke smlouvě o zájezdu, ve kterém budou zmíněné upřesňující změny a jejich vliv na cenu zájezdu.⁷¹

S tím souvisí i zvýšení ceny po uzavření smlouvy o zájezdu. Ve směrnici je jasně definováno, že cestovní kancelář může zvýšit cenu zájezdu pouze za určitých okolností (změna cen a poplatků za dopravu, poplatků za další určité služby, drastickou změnu kurzů použitých pro kalkulaci zájezdu) a nejpozději dvacet dní před zahájením zájezdu.⁷²

Pokud organizátor zájezdu odstoupí od smlouvy má spotřebitel stejné práva jako při podstatných změnách ve smlouvě, tedy má nárok na náhradní zájezd nebo vrácení peněz v plné výši. Výjimkou jsou pouze dva případy a to, když má zájezd stanovený minimální počet účastníků, který se nenaplnil a druhou výjimkou je zásah vyšší moci (špatné počasí, díky kterému nelze zájezd uskutečnit, například historicky výbuch sopky Eyjafjallajökull roku 2010).⁷³

Ani směrnice 90/314/EHS se od jejího přijetí neubránila novelizacím, první novelizace byla provedena v roce 2007 pomocí směrnice 83/2011, která upravovala práva spotřebitelů, druhá v roce 2014, kdy byla vydána směrnice 2011/83/EU a poslední 25. listopadu 2015 jako směrnice 2015/2302. Všechny tyto směrnice se snaží reagovat

⁶⁹ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2015, s. 13. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0.

⁷⁰ Tamtéž s. 20

⁷¹ Tamtéž s. 21

⁷² Tamtéž s. 22

⁷³ Tamtéž s. 22

na dynamický vývoj trhu, kdy dochází k masivnímu rozšiřování nákupu služeb cestovního ruchu v internetových obchodech

7.1 Směrnice 90/314/EHS V Německu

Směrnice 90/314/EHS ve své podstatě vychází přímo ze zákoníku BGB. Tu bylo třeba upravit a aplikovat na členské státy EU. Po oficiálním vydání směrnice 90/314/EHS byla upravena a implementována také do BGB a v Německu vstoupila v platnost 1. července 1994, tudíž se vztahovala na veškeré smlouvy uzavřené po tomto datu a dobou pobytu po 31. říjnu 1994 formou zákonů § 651a až 651k v BGB.⁷⁴

K tomuto se vztahuje i případ Dillenkofer. Jednalo se o zakoupení balíčků služeb cestovního ruchu od dvou cestovních kanceláří několika spotřebiteli. Cestovní kanceláři byl záhy poté vyhlášen úpadek. Po jejich úpadku zůstalo několik spotřebitelů v destinacích bez možnosti návratu. Po neúspěšné snaze získat finanční prostředky zpět od cestovních kanceláří byla podána žaloba na německou vládu, která měla spotřebitelům poskytovat ochranu před tím, než byla směrnice implementována v její finální podobě.

Pro založení cestovní kanceláře, nebo agentury není v Německu vyžadováno žádné zvláštní povolení a platí pro ně stejná pravidla jako pro ostatní živnostníky, tedy že jejich podnikání musí být v souladu se všeobecnými obchodními požadavky, to znamená registraci svého podniku, registraci na finančním úřadu a zapsání se do obchodního rejstříku.⁷⁵

Cestovní kanceláře se sídlem v jiném členském státě EU, které působí v Německu na přechodnou dobu nemusí registrovat své podnikání. Lze však použít zvláštní daňová pravidla. Zákon o vysílání pracovníků se vztahuje na všechny případy, kdy jsou zaměstnanci vysláni do zahraničí. Cestovní kanceláře a touroperátoři

⁷⁴ Package tours and holidays. Derbyshire County Council [online]. [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: https://www.derbyshire.gov.uk/images/ft21_tcm44-8208.pdf

⁷⁵ Doing Business in the Travel Industry: Useful Information and Advice. *Federal ministry for Economic Affairs and Energy* [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.bmwi.de/EN/Topics/Tourism/doing-business-in-the-travel-industry.html>

podnikající v Německu musí být v souladu s pravidly občanského zákoníku a cestovního práva, které jsou určeny k ochraně spotřebitele.⁷⁶

Směrnici jsou dále definována ustanovení, kdy může buď cestující, nebo organizátor odstoupit od smlouvy, nebo kdy může změnit skutečnosti a smlouvu modifikovat. Dále je v ní stanovena odpovědnost za neposkytnutí služby dohodnuté ve smlouvě a ukončení smlouvy. Tyto předpisy jsou většinou závaznými předpisy, což znamená, že - i když dohodnuto jinak, tak organizátoři zájezdu se od nich nesmí odchýlit, pokud je to v neprospěch turistů.

Většina z pravidel, která platí v Německu (§651 německého občanského zákoníku BGB) jsou transponované právě ze směrnice EU o souborných službách pro cesty Směrnice 90/314 EHS z roku 1990, která platí napříč celou EU (formou vnitrostátních práv). Avšak vzhledem k tomu, že tato směrnice stanoví pouze minimální požadavky, požadavky platné v Německu a každé zemi se mohou lišit a jít nad rámec opatření stanovených směrnici. Němečtí organizátoři zájezdů operátoři jsou navíc povinni poskytovat některé informace na základě německého občanského zákoníku a to konkrétně vyhlášky o informacích a vládní nařízení o informačních povinnostech poskytovatelů služeb (DL-INfoV). Pokud organizátoři zájezdu poskytují své služby online prostřednictvím internetového obchodu, musí navíc postupovat v souladu se zákonem definujícím „Telemedia“.⁷⁷

7.2 Směrnice 90/314/EHS V České republice

Směrnice 90/314 EHS byla do českého právního řádu implementována až v roce 1999 (tedy až 9 let po jejím přijetí) pomocí zákona č. 159/1999 Sbírky o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Tento zákon nabyl účinnosti 1. října 2000, platný byl pak do 31. července 2006 (1. srpna 2006 novelizováno zákonem č. 214/2006 Sbírky). Tento zákon byl vytvořen Ministerstvem pro místní rozvoj na základě požadavku implementace směrnice 90/314/EHS, pro zvýšení ochrany

⁷⁶ Doing Business in the Travel Industry: Useful Information and Advice. *Federal ministry for Economic Affairs and Energy* [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.bmwi.de/EN/Topics/Tourism/doing-business-in-the-travel-industry.html>

⁷⁷ Tamtéž

spotřebitele v oblasti cestovního ruchu a zkvalitnění služeb stávajících cestovních kanceláří.⁷⁸ Do jisté míry zde lze vidět inspiraci právě v německém zákoníku, nežli čistou implementaci 90/314/EHS. Zákon 159/1999 Sbírky se skládá celkem ze 4 částí:

- definice pojmů zájezd, zákazník (spotřebitel) a jsou zde popsány povinnosti cestovní kanceláře
- úprava cestovní smlouvy
- třetí a čtvrtá část pak upravuje živnostenské oprávnění

Tento zákon bývá občas označován jako zákon o cestovním ruchu, což je však nesprávné označení, jelikož tento zákon neupravuje cestovní ruch v celé své šíři, ale zaměřuje se především na ochranu spotřebitele v souvislosti s prodejem a realizací zájezdů.

Cestovní ruch je v České republice také upravován nespočtem českých (ČSN) a evropských norem. Zákon o technických požadavcích číslo 22/1997 Sbírky uvádí, že české normy není obecně závazná, z toho vyplývá, že ČSN nejsou považovány za právní předpisy a není povinné je dodržovat, je tedy na zvážení každého podniku, zda normy bude, nebo nebude dodržovat. Avšak existují výjimky, kdy je povinnost dodržovat normy podmíněná jinými právními akty, jako například, jiný právní předpis, smlouva, pokyn nadřízeného, nebo rozhodnutí správního orgánu a pro cestovní ruch jsou důležité především následující normy.⁷⁹

- ČSN EN 13809 o službách cestovního ruchu stanovuje základní definice pojmů, kterými jsou cestovní kanceláře, cestovní agentury, smlouva o zájezdu, cenotvorba, charakterizuje obsah katalogů, letáku a tak dále
- ČSN EN ISO 18513 o službách cestovního ruchu definuje hotely a ostatní kategorie turistického ubytování, tedy definuje ubytování, ubytovací zařízení a jejich kategorii dle platné klasifikace, dále co je zahrnuto v různých formách stravování (kontinentální snídaně, a tak podobně) a stanovuje pojmy týkající se trávení volného času

⁷⁸ HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2015, s. 13. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0. s 24

⁷⁹ Tamtéž, s 34

- ČSN EN 14804 poskytovatelé jazykových studijních pobytů, tato norma specifikuje požadavky na poskytovatele jazykových studijních pobytů a to včetně škol, cestovních kanceláří a agentur a definuje úroveň kvality služeb jazykové výuky a souvisejících služeb cestovního ruchu
- ČSN 76 1110 o službách cestovního ruchu, klasifikuje ubytovací zařízení dle kategorií (motel, hotel, penzion, hotel garni, hotel a ostatní ubytovací zařízení (kemp, chatová, osada, turistická ubytovna, hotel))
- ČSN EN 15565 o službách cestovního ruchu. Pojednává o nutnosti školit a dále zvyšovat kvalifikaci profesionálních průvodců v cestovním ruchu

7.3 Směrnice 90/314/EHS Ve Velké Británii

Směrnice 90/314/EHS byla ve Velké Británii přijata 23. prosince 1992 jako nařízení 1992/3288. Do té doby existovalo pouze několik právních předpisů, které cestovní ruch jako takový upravovaly, nicméně zde byla v malé míře obsažená ochrana spotřebitele (viz například *Jarvis v Swans Tours* z roku 1973) a bylo nutné vyřešit několik problémů, které z aktuální úpravy vyplývaly:⁸⁰

- finanční zabezpečení pořadatele
- popis zakoupeného zájezdu byl zavádějící
- cena zájezdu byla zvyšována i po jeho zakoupení
- cestovní kancelář odmítala odpovědnost za nedostatečná plnění dodavatelů služeb (například ubytovacích)
- bylo velmi problematické domoci se kompenzace a spotřebitelé zůstávali v destinacích po úpadku cestovních kanceláří

⁸⁰ KEENAN, Denis. *Business law*. 8th ed. Harlow, England: Pearson/Longman, 2007, s. 425. ISBN 9781405846974.

Nařízení definuje co to je balíček služeb následovně: pobyt se musí vztahovat na období nejméně 24 hodin nebo zahrnovat přenocování, balíček se musí skládat alespoň ze dvou služeb, mezi něž patří:⁸¹

- doprava (například letenky, vlaky, autobusy a trajekty – zde by neměl být zahrnut transfer z letiště do hotelu)
- ubytování (může též zahrnovat kotviště na výletní lodi, ale ne na cross-channel trajektu)
- další turistické služby, které tvoří významný podíl zakoupeného balíčku (například vozidlo z autopůjčovny)
- dovolená musí být prodána pouze za souhrnnou cenu

Zde tedy vidíme, že tato definice se logicky shoduje s tou, která je platná v České republice a z výše uvedené definice vyplývá, že povahu zájezdu tak nenaplnuje pouze několikadenní pobyt, jak by soudila laická veřejnost, ale vesměs vše, co splňuje právě ony zmíněné podmínky, tedy například i plavby lodí. Definici dále naplňují i zájezdy „šité“ na míru, tedy pokud zákazník v katalogu nenalezne přesně to, co by od své dovolené očekával a cestovní kancelář mu tak udělá balíček na míru, tedy například, plavba lodí, let, ubytování a pak pouze let zpět do své domoviny.⁸²

Ne vždy je ovšem prodaná služba pouze balíček služeb, může se také stát, že je zvlášť uzavřená smlouva na ubytování a let, nicméně v takovém případě je nutné zákazníka upozornit, že se již nadále nejedná balíček služeb (zájezd) a tak nemůže aplikovat právní regulace vztahující se na zájezdy.⁸³

Jiné služby cestovního ruchu jsou pak definovány jako předem uhrazené dodatkové služby. Například, pokud je v ubytovacím zařízení bazén volně dostupný pro všechny, tak se nejedná o jinou službu cestovního ruchu, ale pokud je již předem v ceně zájezdu uhrazený vstup do bazénu v daném ubytovacím zařízení, pak se jedná o jinou službu cestovního ruchu.⁸⁴

⁸¹ Package tours and holidays. Derbyshire County Council [online]. [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: https://www.derbyshire.gov.uk/images/ft21_tcm44-8208.pdf

⁸² Tamtéž

⁸³ Tamtéž

⁸⁴ Tamtéž

Zajištění bezpečnosti (finančních prostředků). Cestovní kancelář má povinnost mít finanční zajištění pro případ úpadku, nebo by bylo nezbytně nutné zajistit repatriaci zákazníku. Toto zajištění finančních prostředků může být zajištěno speciálním pojištěním (pojištění proti úpadku cestovní kanceláře).⁸⁵

Organizátor je dle předpisu definován jako osoba, která "jinak než příležitostně" organizuje pobyty a prodává je, nebo je nabízí k prodeji a to buď prostřednictvím prodejce (cestovní agentury) nebo samy o sobě. Termín "občas" není definován předpisy, ale je-li zájezd pořádán na pravidelné bázi (například jen jednou za rok), pak je taková osoba organizátorem zájezdu⁸⁶

Prodejce je osoba, která prodává nebo nabízí k prodeji, dovolené organizátorů s komplexními službami (organizátor a prodejce může být tatáž osoba)⁸⁷

Předpis 1992 je jen jedním z více právních předpisů ovlivňujících podnikání v cestovním ruchu. „The Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008“ upravuje přestupky, například zavádějící označení, která zahrnuje, zavádějící označování cen, zařízení a ubytování. V případě takového porušení je sankce za porušení až £ 5000 pokutu, nebo je-li přijata k soudu, tak trest odnětí svobody až na dva roky.⁸⁸

⁸⁵ Package tours and holidays. Derbyshire County Council [online]. [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: https://www.derbyshire.gov.uk/images/ft21_tcm44-8208.pdf

⁸⁶ Tamtéž

⁸⁷ Tamtéž

⁸⁸ Tamtéž

8 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302

V České republice nenastalo klidu na poli cestovního ruchu, kde stále dochází ke změnám v právní úpravě, ustaluje se nový občanský zákoník z ledna 2014 a v Evropské unii došlo 25. listopadu 2015 k vydání nové směrnice 2015/2302, která dále upravuje cestovní ruch.⁸⁹

Vzhledem k tomu, že cestovní ruch hraje relativně velkou roli na poli evropské, potažmo celosvětové ekonomiky a služby cestovního ruchu na tom mají velký podíl, bylo nutné změnit dosavadní právní úpravu, jelikož trh dostal od schválení směrnice 90/314/EHS velkých změn. Například kombinace cestovních služeb již nemá pouze podobu předem stanovených souborných služeb, naopak jsou sestavovány dle požadavků a potřeb zákazníka. Dále také velmi vzrostl, respektive se zformoval prodej zájezdů v internetových obchodech (e-shopech) a právní status je ve stávající směrnici dosti nejasný, nebo se na ně nevztahuje a cílem této směrnice je přizpůsobit rozsah ochrany tomuto vývoji, tím tak zvětšit transparentnost a poskytnout spotřebitelům a prodejčům (organizátorům i prodejčům) větší právní jistotu.⁹⁰

Členské státy mají povinnost implementovat tuto směrnici a zveřejnit upravené právní a správní předpisy do 1. ledna 2018 a předpisy odkazující na tuto směrnici pak použijí nejpozději do 1. července 2018 (tímto dnem dojde ke zrušení směrnice 90/314/EHS). Ke tvorbě nové směrnice mimo jiné došlo také kvůli rozdílům mezi jednotlivými trhy a jejich úpravami cestovního ruchu, jelikož směrnice 90/314/EHS ponechává jednotlivým státům relativně velkou volnost v implementaci do vnitrostátního práva. Tato směrnice má tedy za snahu harmonizovat jednotlivé trhy tak, aby byla právní úprava ve všech členských státech stejná, jak je zmíněno ve článku 4 „*Členské státy nesmějí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně*

⁸⁹ PETRÁŠ, René. *Nová klíčová směrnice EU k cestovnímu ruchu* [online]. In: . [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://www.icot.cz/nova-klicova-smernice-eu-k-cestovnimu-ruchu/>

⁹⁰ SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

*přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany cestujícího, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.*⁹¹

Dále jsou uvedeny jednotlivé články a o čem pojednávají. Článek 1 obsahuje předmět směrnice, tedy co je jejím účelem, čeho se snaží dosáhnout. Článek 2 pak pojednává o oblasti působnosti, že se vztahuje na souborné služby, které obchodníci nabízejí k prodeji nebo prodávají cestujícím, a na spojené cestovní služby, které obchodníci zprostředkovávají cestujícím.

Článek 3 obsahuje definice, co se rozumí cestovní službou, soubornými službami, smlouvou o souborných službách pro cesty, zahájením poskytování souborných služeb, spojenými cestovními službami, cestujícím, obchodníkem, pořadatelem, prodejcem, usazením, trvalým nosičem, nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi, neplněním smluvních podmínek, nezletilou osobou, prodejním místem, prodejním místem, repatriací.

Článek 4, který byl zmíněn výše, obsahuje úroveň harmonizace mezi členskými státy.

Další ze změn v této směrnici je upravení jednotlivých definic, smlouva (respektive smlouva o zájezdu) je v článku 5 nově nazvána jako „smlouva o souborných službách pro cesty“, která musí zejména jasně definovat, destinaci, dobu trvání včetně termínu a je-li součástí i ubytování, tak počet nocí. Použité dopravní prostředky, jejich vlastnosti, kategorie, místa, data a časy odjezdu a návratu (odletu/příletu), trvání a místa zastávek, informace ohledně umístění a hlavní rysy, případně turistickou kategorii ubytovacího zařízení. Dále pak musí obsahovat stravování, návštěvy, výlety a jiné služby zahrnuté v celkové ceně sjednané za souborné služby, *„pokud to není patrné ze souvislosti, informace o tom, zda některá z cestovních služeb bude cestujícímu poskytována v rámci skupiny a, je-li tomu tak a je-li to možné, přibližná velikost skupiny, závisí-li využití dalších služeb cestovního ruchu cestujícím na efektivní ústní komunikaci, jazyk, v němž se tyto služby budou poskytovat, a zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost cestujícího přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby cestujícího“*.

⁹¹ SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Za další obchodní firmu a adresu pořadatele a případně adresu prodejce, jejich telefonní čísla a e-mailové adresy, celkovou cenu za souborné služby včetně daní a „*veškerých případných dalších poplatků i jiných nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvedení druhu dalších nákladů, jež mohou cestujícímu ještě vzniknout*“, způsob platby, včetně zálohy (pokud má být zaplácena) s informací do kdy je nutné jí uhradit. Pokud se jedná o zájezd s nutným minimálním počtem osob pro jeho uskutečnění, pak i počet osob nutných k uskutečnění a lhůtu, během které lze zájezd případně ukončit, nenaplní-li se nutný minimální počet osob. Obecné informace o pasových a vízových povinnostech, včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a informace o zdravotních formalitách vybrané destinace. Informace o tom, že cestující může před zahájením zájezdu smlouvu ukončit (případně po uhrazení storno poplatků) a „*informace o nepovinném nebo povinném pojištění nákladů na ukončení smlouvy cestujícím nebo nákladů na pomoc, včetně repatriace, v případě nehody, nemoci či smrti*“.⁹²

Článek 6 pak pojednává o závaznostech informací před uzavřením smlouvy a o uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty, tedy aby předané informace tvořily nedílnou součást smlouvy o souborných službách pro cesty a aby nebyly měněny, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.⁹³

Článek 7 pojednává o obsahu smlouvy o souborných službách pro cesty a dokumentace, která musí být poskytnuta před zahájením poskytování souborných služeb, tedy že musí být zajištěno, aby smlouvy o souborných službách pro cesty byly formulovány jasným a srozumitelným jazykem a aby byly čitelné (pokud se jedná o písemnou formu). Dále, že ve smlouvě o souborných službách pro cesty (nebo potvrzení o jejím uzavření) musí být uveden úplný obsah dohody, jež musí zahrnovat všechny informace, kterými jsou, zvláštní požadavky cestujících a informace že pořadatel odpovídá za řádné poskytování všech sjednaných služeb, má povinnost poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v nesnázích, název a kontaktní údaje pojišťovny, která vystavila pojištění proti úpadku. Jméno, adresu a další kontaktní údaje místního zástupce v destinaci, informace, že zákazník musí hlásit jakékoliv neplnění

⁹² SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

⁹³ Tamtéž, článek 6

smluvních podmínek, které zaznamená, potvrzení (souhlas) od rodičů (nebo oprávněné osoby) v případě cestování nezletilého. Informace o dostupných interních postupech vyřizování stížností a o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU, informace o právu cestujícího převést smlouvu na jiného cestujícího v souladu s článkem 9.⁹⁴

Článek 8 obsahuje důkazní břemeno, tedy že „*Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole nese obchodník*“.⁹⁵

Článek 9 se zabývá převodem smlouvy o souborných službách pro cesty na jinou osobu. Konkrétně tedy za jakých okolností je toto možné.

Článek 10 pojednává o změně ceny, že po „*uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty mohou být ceny zvýšeny pouze za předpokladu, že smlouva tuto možnost výslovně uvádí a stanoví, že cestující má právo na snížení ceny (v takovém případě musí být ve smlouvě o souborných službách pro cesty stanoven způsob výpočtu cenových úprav*“). Změnu ceny mohou způsobit například drastické změny kurzu, změna cen za pohonné hmoty (případně jiné energie). Tuto změnu ceny může organizátor udělat nejpozději 20 dní před odjezdem se zdůvodněním a výpočtem.

Článek 11 pak upravuje změny podmínek ve smlouvě, tedy že pořadatel zájezdů má právo změnit informace obsažené ve smlouvě za předem stanovených podmínek, kterými například jsou: pořadatel si právo vyhradil ve smlouvě; změna je nevýznamného charakteru, pořadatel poskytne cestujícímu jasným, srozumitelným a výrazným způsobem informace o změně, zaznamenané na trvalém nosiči („*jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě*“⁹⁶). Dále je zde pojednáváno o tom, že v případě výpovědi smlouvy cestujícím mu pořadatel může nabídnout jiné obdobné

⁹⁴ SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

⁹⁵ Tamtéž, článek 8

⁹⁶ Trvalý nosič dat. Business center [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p2468-trvaly-nosic-dat.aspx>

služby, zde je ovšem důležité slovo „může“, tedy to nebude znamenat, že tomu tak bude v každém případě.⁹⁷

Článek 12 upravuje okolnosti a podmínky, za kterých je možné ukončení smlouvy o souborných službách pro cesty a právo na odstoupení před zahájením poskytování souborných služeb

V článku 13 je pojednáváno o odpovědnosti za poskytování souborných služeb, tedy konkrétně to, že odpovědnost z poskytování cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o souborných službách pro cesty nese vždy pořadatel, na což navazuje článek 14, který pojednává o slevách a náhradách škod. Článek 15 pak upravuje možnost spojit se s pořadatelem prostřednictvím prodejce, tedy pokud dojde například k reklamaci služeb, tak je prodejce povinen bez zbytečných odkladů zaslat reklamaci organizátorovi. Článek 16 stanovuje povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

Články 17 a 18 se zabírají platební neschopností a uznávání ochrany pro případ platební neschopnosti a správní spolupráce.

Následující články obsahují především obecná ustanovení. Článek 20 pojednává o zvláštní povinnosti prodejce v případě, že je pořadatel usazen mimo Evropský hospodářský prostor. Článek 21 poté upravuje právní odpovědnost za chyby při rezervaci, stručně řečeno obchodník nese odpovědnost za jakékoli chyby v důsledku technických závad v rezervačním systému.

Článek 22 stanovuje právo regresu, článek 23 zmiňuje kogentní povahu směrnice, tedy *„prohlášení pořadatele souborné služby nebo obchodníka zprostředkovávajícího spojené cestovní služby, že vystupuje výlučně jako poskytovatel cestovní služby, prostředník nebo jiný subjekt nebo že souborné služby nebo spojené cestovní služby nejsou soubornými službami nebo spojenými cestovními službami, neosvobozuje tohoto pořadatele nebo obchodníka od povinností, které mu tato směrnice ukládá.“*⁹⁸

Článek 24 stanovuje prosazování, tedy že veškeré členské státy zajistí dodržování této směrnice. Článek 25 pojednává o sankcích za porušení vnitrostátních

⁹⁷ SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

⁹⁸ Tamtéž

předpisů přijatých na základě této směrnice, článek 26 obsahuje zprávy Komise a přezkum a článek 27 změna nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU.⁹⁹

Články 28 – 31 obsahují provedení, do kdy je nutné směrnicí implementovat do vnitrostátního práva, kdy se zruší aktuální směrnice 90/314/EHS, vstup v platnost a určení.

Ze směrnice tedy vyplývají výhody, jak pro spotřebitele, tak i pro organizátory, obchodníky i prodejce.

Výhody pro spotřebitele jsou zejména: snížení újmy spotřebitelům z neplnění, nebo vadného plnění služeb o zhruba 430 milionů euro ročně. V důsledku nově definovaných práv spotřebitelů, nové požadavky na informování cestujících, které musí obsahovat srozumitelné informace o balíčku a ochrany (například proti úpadku) požívající se v rámci zájezdu. Další z výhod je větší předvídatelnosti cen, to je vytvoření 8% strop pro případné zvýšení cen ze strany obchodníka, nad kterým má cestující právo bezplatně odstoupit od smlouvy a zrušit tak svou dovolenou. Větší práva cestujících: zrušení zájezdu bez storno poplatků před odjezdem v případě přírodních katastrof, války nebo jiných závažných situací na místě určení. Cestující bude také moci zrušit zakoupený balíček služeb z jakéhokoli důvodu po zaplacení přiměřených storno poplatků (kromě práva převést balíček na jiného cestujícího). Jednoznačná identifikace zodpovědné strany, kterým je organizátor zájezdu (ve všech členských státech Evropské unie) a který se případně musí vypořádat s problémem, pokud se něco pokazí. Další z výhod plynoucí pro zákazníky je jasná odpovědnost za chyby v rezervaci. Obchodníci budou výslovně odpovědní za své chyby v rezervaci, dále že je organizátor neprodleně pomoci cestujícímu v případě obtíží (například zdravotní pomoc) a záruka vrácení peněz v případě repatriace, pokud cestovní kancelář zkrachuje.¹⁰⁰

Následující výhody pro podnikatele jsou: snížení administrativní zátěže pro organizátory, které prodávají balíčky od 8 až 11 euro, rovné podmínky pro všechny, tedy budou platit stejná pravidla budou platit pro všechny podniky v rámci prodeje v Evropské unii, nový harmonizovaný přístup bude mít za následek snazší

⁹⁹ SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. *EUR-LEX* [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

¹⁰⁰ Package Travel Directive (2015/2302/EU). *European Commission* [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/package/index_en.htm

přeshraničních transakce, vzájemné uznávání insolvenční ochrany v celé Evropské unii, za jejímž účelem bude zaveden strukturovaný mechanismus spolupráce mezi členskými státy, služební cesty pořádané společnostmi, které se jimi zabývají již nebudou zahrnuty v regulích, což zabrání nadměrné regulaci a zároveň zajistí, že malé a nejmenší firmy pořádající služební cesty budou stále chráněné, další výhodou jsou modernizované požadavky na informace, které již nejsou založené vyloženě na tištěných brožurách a katalozích (očekávaná úspora je až 390 milionů euro ročně).¹⁰¹

¹⁰¹ Package Travel Directive (2015/2302/EU). *European Commission* [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/package/index_en.htm

9 ZTRÁTA RADOSTI Z DOVOLENÉ

Ztráta radosti z dovolené je v celé Evropské Unii jedním z nejcitlivějších prvků právní úpravy cestovního ruchu, „proslavila“ se především díky rozsudku Soudního dvora ve věci C-168/00 Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG ze dne 12. 3. 2002. Díky tomuto rozsudku přešla do povědomí právě ona ztráta radosti z dovolené, která vešla v platnost s novým občanským zákoníkem číslo 89/2012 Sbírky 1. ledna 2014. V kapitole se dále pojednává o rozdílném náhledu na ztrátu radosti z dovolené v rámci České republiky, Německa a velké Británie, včetně reklamací z daných zdrojových trhů, které se odvolávají právě na ztrátu radosti z dovolené.

Níže jsou uvedeny tabulky, které zahrnují počty reklamací v České republice v porovnání s Německem a Velkou Británií za roky 2013, 2014 a 2015 vyjádřené v procentech, jejichž zdrojem jsou statistiky skupiny Thomas Cook Group, které nejsou veřejně dostupné a byly mi poskytnuty pouze vzhledem k mému postavení ve společnosti.

Tabulka 2– počet reklamací 2013

2013		Reklamacie v destinaci	Reklamacie po návratu	Hodnoty	
Destinace		Celkový počet reklamací v dest.	Poměr reklamací v České republice	Vyřešení reklamace poprvé	Poměr reklamací celkem
AYT	Antalya	5,3%	3,3%	90,3%	7,5%
BOJ	Burgas	1,6%	2,2%	63,9%	3,3%
CFU	Corfu	2,2%	0,9%	79,3%	2,6%
HER	Heraklion	4,1%	3,2%	91,3%	7,0%
KGS	Kos	4,4%	0,3%	97,0%	4,6%
PMI	Mallorca	1,3%	3,1%	82,4%	4,1%
RHO	Rhodos	4,6%	5,3%	68,8%	8,4%
VAR	Varna	1,7%	3,8%	70,3%	5,0%
ZTH	Zakynthos	7,2%	1,4%	88,9%	7,8%
CELKEM		3,4%	2,6%	84,09%	5,4%

Zdroj¹⁰²

¹⁰² Interní statistiky Thomas Cook Group

Z tabulky 2 je zřejmé, že v roce 2013 byl celkový počet reklamací v České republice 2,6 % a v celé skupině pak 5,4 % a nejvíce reklamovanou destinací byl Rhodos, následující tabulka 3 pak porovnává rok 2014.

Tabulka 3 počet reklamací 2014

2014		Reklamace v destinaci	Reklamace po návratu	Hodnoty	
Destinace		Celkový počet reklamací v dest	Poměr reklamací v České republice	Vyřešení reklamace poprvé	Poměr reklamací Skupina TC
AYT	Antalya	0,6%	5,7%	23,3%	5,9%
BOJ	Burgas	0,5%	3,6%	55,6%	3,9%
CFU	Corfu	0,6%	1,2%	100,0%	1,8%
HER	Heraklion	1,4%	2,0%	81,8%	3,1%
KGS	Kos	1,0%	1,6%	85,2%	2,5%
PMI	Mallorca	0,8%	2,2%	57,1%	2,7%
RHO	Rhodos	2,5%	3,5%	43,8%	4,6%
VAR	Varna	0,3%	2,1%	0,0%	2,1%
ZTH	Zakynthos	4,6%	4,8%	79,2%	8,5%
CELKEM		1,0%	3,4%	60,71%	4,0%

Zdroj¹⁰³

Za rok 2014 je zřejmé, že zde byl patrný nárůst v reklamacích v České republice, z 2,6 % za rok 2013 na 3,4 %, tedy nárůst o 0,8 %, zatímco napříč celou skupinou počet reklamací klesl z 5,4 % na 4,0 %, tedy pokles o 1,4 %. Následuje pak tabulka 4, která porovnává rok 2015. Nejvíce reklamovanou destinací bylo Turecko.

¹⁰³ Interní statistiky Thomas Cook Group

Tabulka 4 počet reklamací 2015

2015		Reklamacie v destinaci	Reklamacie po návratu	Hodnoty	
Destinace		Celkový počet reklamací v dest	Poměr reklamací v České republice	Vyřešení reklamace poprvé	Poměr reklamací Skupina TC
AYT	Antalya	1,9%	4,2%	19,0%	6,1%
BOJ	Burgas	2,0%	4,4%	42,7%	6,4%
CFU	Corfu	2,2%	1,9%	84,0%	4,1%
HER	Heraklion	1,1%	2,1%	31,6%	3,2%
KGS	Kos	1,1%	2,7%	64,7%	3,8%
PMI	Mallorca	0,6%	4,6%	0,0%	5,2%
RHO	Rhodos	0,9%	2,7%	33,3%	3,6%
VAR	Varna	3,0%	2,3%	61,3%	5,3%
ZTH	Zakynthos	4,6%	0,5%	100,0%	5,1%
CELKEM		1,9%	3,6%	48,85%	5,5%

Zdroj¹⁰⁴

Z tabulky 4 je zřejmé, že od roku 2014 zde byl opět drobný nárůst v reklamacích. Z 3,4 % na 3,6 %, tedy přírůstek o další 0,2 % a napříč celou skupinou Thomas Cook Group potom změna ze 4,0 % na 5,5 %, tedy také nárůst o 1,5 %, čímž se počet reklamací vrátil přibližně na úroveň roku 2013. Nejvíce reklamovanou destinací za rok 2015 byla Mallorca. Zde by bylo vhodné podotknout, že Kos měl relativně nízké číslo, byť byl v tomto roce nejvíce zasažen migrační vlnou.

Z tabulek je patrné, že zatímco počet reklamací v České republice stoupl přibližně o 0,8 % tak na úrovni celé skupiny se počet reklamací v podstatě nezměnil.

¹⁰⁴ Interní statistiky Thomas Cook Group

9.1 Ztráta radosti z dovolené v Německu

V Německu byl pojem ztráta radosti z dovolené v jisté podobě již od počátku občanského zákoníku, nicméně jedním z prvních případů odvolávající se právě na ztrátu radosti z dovolené byl případ Simone Leitner v TUI z 12. března 2002. Předmětem sporu byl zakoupený zájezd do tureckého Side, v termínu od 4. do 18. července 1997 do hotelu Club Robinson Pmfiliya. V polovině pobytu se u Simone Leitner projeví příznaky nákazy salmonelou, tedy vysoké horečky, poruchy krevního oběhu, průjmem, zvracením a stavy úzkosti. Tato nákaza byla v jídle podávaném v hotelu. Rodiče byli nuceni zhruba od poloviny pobytu až do jeho konce ošetřovat jejich dceru a léčení pokračovalo i po návratu do vlasti. Po třech týdnech z návratu byla rodinou Leitnerů zaslána stížnost na nekvalitní služby. Tato stížnost zůstala ze strany TUI bez odpovědi a tak byla ze strany rodičů Simone Leitner podána žaloba na náhradu škody.

Soud prvního stupně udělal rodině Leitner pouze náhradu škody za fyzické bolesti a utrpení způsobené otravou jídlem a zbývající část žaloby, která zahrnovala ztrátu radosti z dovolené zamítl, protože v té době neexistovalo žádné výslovné ustanovení na náhradu škod tohoto druhu. Na základě toho se rodina Simone Leitner odvolala k Landesgericht Linz, který odkázal na Soudní dvůr Evropského společenství o předběžném rozhodnutí. Soudem bylo řečeno, že směrnici 90/314/EHS je nutné vykládat tak, že uděluje spotřebiteli právo na náhradu nemajetkové škody vzniklé v důsledku neplnění, nebo nesprávného plnění služeb tvořících zájezd, nicméně zde nebylo určeno, které druhy škod spadají do nemajetkové újmy a zda „ztráta radosti z dovolené“ musí být také na základě této směrnice kompenzována. Soud poukazyval na to, že cílem směrnice je odstranit nerovnosti mezi vnitrostátními právními předpisy a praxí různých členských států v oblasti dovolených s komplexními službami. Soud dospěl k závěru, že směrnice Společenství v zásadě uděluje na spotřebitele právo na náhradu nemajetkové újmy v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění služeb tvořících zájezd a tedy že turisté mají tedy mimo jiné i nárok na odškodnění za ztrátu radosti z dovolené.

Dle vyjádření zástupců z Thomas Cook Touristik GmbH v posledních letech nezaznamenávají trend, kdy by měl počet reklamací odvolávajících se na ztrátu radosti

z dovolené vzrůstat. To může být také zapříčeno způsobem tím, že ztráta radosti z dovolené je nedílnou součástí německého právní úpravy již mnoho let. Také bylo poukázáno na to, že ztráta radosti z dovolené nikdy nemůže stát sama o sobě a že vždy je to pouze doprovodný stav k některému z předem klasifikovaných nedostatků při poskytování balíčku služeb (dovolené).

Dále pak je uvedena reklamace (poskytnutá zaměstnanci Thomas Cook Touristik GmbH)¹⁰⁵, kdy bylo zákazníkovi kompenzována ztráta radosti z dovolené, kdy při zpátečním letu neměl k dispozici svá rezervovaná místa v letadle, který si před konáním dovolené uhradil. *„Sedadla v letadle byla vyhrazena pro zpáteční let pouze pro naše zákazníky. Na cestě do destinace toto bylo v pořádku, ale na zpátečním letu byla tato sedadla již bohužel obsazena. Prosím navraťte cenu za rezervované sedadlo za let do Mnichova a všechny další náklady s tím spojené.“*¹⁰⁶

Následuje reklamace, kdy zákazník neměl nárok na kompenzaci ztráty radosti z dovolené. *„Pobyt od 19. 11. 2015 - 3. 12. 2015. Mexiko, Hotel Viva Wyndham Maya. Stížnost Vážený pane nebo paní,*

cítíme se býti podvedeni po zakoupení dovolené od Vás a rádi bychom popsali následující fakta. Při rezervaci jsme se ptali na rozdíl mezi premium a superior pokojem. Vaším zaměstnancem nám bylo řečeno, že premium pokoje se nachází ve vyšších patrech a oproti superior pokojům nemají spojovací dveře mezi místnostmi a díky tomu jsou dražší a nakonec jsme si tedy tento lepší pokoj rezervovali.

Po příjezdu do hotelu jsme nedostali pokoj v žádném z horních pater. A zaměstnanci nám bylo sděleno, že žádné premium pokoje neexistují a v celém hotelu mají pouze superior pokoje, které stojí všechny stejně (které prodávají za stejnou cenu jako touroperátor)

Nyní se Vás ptáme, je toto chyba nebo skutečně podvádíte své hosty? Žádáme o okamžité objasnění situace. V každém případě jsme přišli o radost z dovolené a o jakoukoliv důvěru ve Vaší cestovní kancelář a znovu již s Vámi cestovat nebudeme. S pozdravem, Podpis“

V tomto případě se jednalo o chybu hoteliéra, který skutečně při podpisu smlouvy s cestovní kanceláří tyto premium pokoje definoval, nicméně reklamace

¹⁰⁵ Neveřejné statistiky, poskytnuté za podmínky vymazání osobních údajů

¹⁰⁶ Elisabeth Salm, Beschwerdemanagement, Thomas Cook Touristik GmbH

se vyřešila na místě, a proto ze strany cestovní kanceláře již nedošlo k dalšímu odškodnění, ani kompenzaci za ztrátu radosti z dovolené.

Jako nástroj ke kompenzaci většina německých organizátorů služeb využívá tak zvané „Frankfurtské tabulky“, které byly vydány Zemským soudem ve Frankfurtu v roce 1985 za účelem výpočtu kompenzace ceny zájezdu v důsledku jeho reklamace. Tabulka není pro ostatní německé soudy právně závazná, přesto je však ve velké míře používána, a to i soudy v západní Evropě, jelikož neexistuje žádný oficiální a právně závazný dokument, který by tuto problematiku nějakým způsobem definoval a ze kterého by bylo zřejmé, kolik a za co mohou zákazníci dostat jako kompenzaci v případě nedostatečného, nebo chybného plnění služeb cestovního ruchu.¹⁰⁷

9.2 Ztráta radosti z dovolené v České republice

Se zavedením nového občanského zákoníku se všechny cestovní kanceláře obávaly, jak bude ztráta radosti z dovolené přijata širokou veřejností a jak na ní bude reagováno v případě soudních sporů, tedy co konkrétně bude možné kompenzovat a zda bude ztráta radosti akceptována jako samostatný důvod ke kompenzaci. Například mluvčí cestovní kanceláře Fischer vydal tvrzení: *„Zaznamenali jsme vyšší počet stížností klientů, v nichž operovali s termínem ztráta radosti z dovolené. Drtivou většinu jsme ale neuznali za oprávněnou. Bylo evidentní, že klienti chtěli jen vyzkoušet, co vše se dá do zmíněného pojmu zahrnout. Často tak reklamovali to, co by je v minulosti ani nenapadlo. Je evidentní, že klienti jsou k podávání reklamací motivováni nejrůznějšími spolky jako click2claim nebo VašeNároky.cz, protože se tím mohou dostat k zisku“*.¹⁰⁸

S podobným trendem se setkala i další tuzemská cestovní kancelář Neckermann (člen skupiny Thomas Cook Group), podíl reklamací se nijak markantně nezvýšil (přibližně o 0,8 %), nicméně bylo zaznamenáno mnohem více „pokusů o reklamaci“

¹⁰⁷ FRANKFURTSKÁ TABULKA SLEV. *Sdružení obrany spotřebitelů asociace* [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/frankfurtska-tabulka-slev/>

¹⁰⁸ JAN, Osúch. Aktálně.cz [online]. In: . [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/ztrata-radosti-z-dovolene-cesi-zkouseji-nove-reklamace/r~2cf635d6360911e586d30025900fea04/>

právě na základě ztráty radosti z dovolené, bohužel ne vždy z relevantních důvodů, a proto mnoho takových reklamací skončilo zamítnutých. Mezi zamítnuté reklamace patřila i nespokojenost s hotelem, tedy že představa se rozcházela s realitou. V momentě, kdy dojde k bezvadnému plnění služeb ze strany organizátora a spotřebiteli bylo splněno vše, jak bylo stanovenou smlouvou o zájezdu, či jak bylo uvedeno v katalogu nelze reklamovat (ani ztrátu radosti z dovolené) to, že zájezd nesplnil očekávání. Relevantní reklamace se vždy podařilo vyřešit mimosoudně ke spokojenosti zákazníka a cestovní kanceláře.

V současné době se některé z cestovních kanceláří při posuzování reklamací řídí ITQ (International Travel Quality) kodexem. ITQ kodex je orientační tabulka, ve které jsou počítány jednotlivé výše kompenzací dle závažnosti nedostatků, kterou zavedla cestovní kancelář FISCHER ve spolupráci s ERV Evropskou Pojišťovnou a společností Etics ITP. Tato tabulka je pouze orientační a není nijak závazná pro samotný výpočet výše kompenzace spotřebitelům. Vždy záleží na konkrétní cestovní kanceláři, jak a podle čeho nastalé reklamace posuzuje. Některé cestovní kanceláře používají i méně známé frankfurtské tabulky (německá varianta ITQ kodexu), přesto ITQ kodex v současné době jako vodítko při posuzování a vyhodnocování reklamací převažuje. Níže následuje část ITQ tabulky, která obsahuje nedostatky klíčové pro reklamace uvedené níže, celý ITQ kodex je pak k nahlédnutí v příloze C.

Tabulka 5 ITQ Kodex (celý ITQ kodex viz příloha C)

S	Nedostatek	% od	% do	Poznámka
1	Změna rezervovaného objektu			
	a) do nižší třídy	10	25	neplatí v případě poskytnutí kompenzace a její akceptace ze strany zákazníka
	b) do stejné třídy	5	10	
	c) do vyšší třídy	0	5	
	d) Změna místní polohy	5	15	dle vzdálenosti od původně objednaného hotelu (objektu)
2	Změna způsobu ubytování v rezervovaném hotelu (hotel místo bungalovu)	5	10	
3	Změna typu pokoje			
	a) nedodržení typu pokoje (dvoulůžkový místo rodinného apod.)	10	15	při příslibu

	b) bezbariérový přístup	15	25	při příslibu
4	Nedostatky ve vybavení pokojů			
	a) chybí balkon	5	5	při příslibu
	b) není výhled na moře	10	10	při příslibu
	c) schází klimatizace	10	20	při příslibu/podle ročního období
	d) schází TV	5	5	při příslibu
5	Služby			
	a) bez úklidu	10	20	dle příslibu (např. ve studiích a apartmánech se úklid během pobytu neprovádí)
	b) nedostatečná výměna prádla (ložní prádlo, ručníky)	5	10	v hotelech 3* a méně - méně než 1x za pobyt, v hotelech 4* a vyšší - méně než 2x
6	Narušení soukromí			
	a) nepřiměřený hluk ze stavby v bezprostředním okolí	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
	b) nepřiměřený hluk v ubytovacím zařízení z důvodu rekonstrukce	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
7	Výpadek zařízení			
	a) toalety	15	15	
	b) proudu nebo dodávky plynu	10	10	kontinuální výpadek delší než 3 hodiny
	c) vody	15	15	
	d) klimatizace	10	15	v případě, že nefunguje klimatizace z důvodu výpadku proudu se vyplácí vyšší kompenzace
8	Služba late check out - nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky
	Služba late check in - nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky
	Scházi (přislíbené) lázeňské zařízení (termální lázně - thalassoterapie)	20	40	podle typu příslibu v katalogu (např. "lázeňská dovolená")
9				
II. Stravování				
1	Obsahové nedostatky			
	a) kontinentální snídaně místo bufetu	5	5	
	b) výběr méně než dvou teplých jídel	10	10	podle příslibu
	c) menu místo bufetu	15	15	podle příslibu
	d) nedodržení typu stravování (např. polopenze místo all inclusive)	15	15	
	e) nedodržení typu all inclusive (all inclusive místo ultra all inclusive)	10	10	
	f) nepoživatelná (zkažená jídla)	20	30	

Zdroj¹⁰⁹

¹⁰⁹ ITQ Kodex. *Etics* [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: http://www.etics.cz/soubory/etics/itq_tab.pdf

Bohužel ITQ kodex nezná ztrátu radosti z dovolené, a proto je posuzování právě této problematiky dosti náročné téma, jelikož mnohdy nejsou zákazníci s výší kompenzace spokojeni.

Níže jsou vybrány dvě reklamace cestovní kanceláře Neckermann odvolávající se na ztrátu radosti z dovolené, poskytnuté Bc. Zuzanou Rusinovou. Tyto reklamace byly vybrány jako reprezentativní příklady snahy o uplatnění odškodnění na základě ztráty radosti z dovolené. a jak bylo cestovní kanceláří postupováno při jejich řešení.

První reklamace byla vyhodnocena jako neoprávněná a druhá byla vyhodnocena jako oprávněná a zákaznickovy byla vyčíslena kompenzace za ztrátu radosti z dovolené. Zamítnutá reklamace popisuje situaci, kdy klienti u cestovní kanceláře Neckermann reklamovali zájezd do Alanye zprostředkovaný cestovní agenturou ve dnech 7. 9. 2015 až 14. 9. 2015.

Reklamace se týkala údajně neprofesionálního chování delegátky, klamání spotřebitele (místní nepokoje, údajně zavádějící informace k výletu objednaného v rámci pobytu v destinaci), nezajištění bezlepkové stravy a také ztráty radosti z dovolené.

V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele bylo klientům (a pracovníkovi cestovní agentury) ihned po obdržení reklamace ze strany cestovní kanceláře potvrzeno její přijetí. Pro objektivní posouzení reklamace bylo třeba ze strany cestovní kanceláře získat vyjádření přímo z destinace, a to přímo od kompetentní osoby zahraničního zastoupení cestovní kanceláře, která dohlíží na kvalitu nabízených produktů v destinaci a současně na zástupce cestovní kanceláře v destinaci, tedy od delegáta.

Veškeré body reklamace byly řádně a včas prošetřeny a důkladně projednány se všemi zúčastněnými stranami. Na základě tohoto šetření cestovní kancelář dospěla k závěru, že veškeré body reklamace klientů jsou neoprávněné a reklamaci klientů musela zamítnout. Celé reklamační řízení proběhlo v zákonem stanovené lhůtě, tedy ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Původní text reklamace (viz příloha A), který byl zaslán zákazníkovi je upraven a jsou vymazány veškeré osobní údaje (osobní údaje byly z textu vyjmuty vzhledem k zákonu o ochraně osobních údajů).

Druhý případ se týká klientů, kteří reklamovali zájezd na Mallorcu zprostředkovaný cestovní agenturou pořádaný v termínu 12. 7. až 19. 7. 2015.

a ve kterém kdy byla ztráta radosti z dovolené uznána a vyčíslená, tedy došlo k její kompenzaci.

Reklamace se týkala nepřítomnosti delegáta v destinaci, vlastní zajištění transferu a s tím související další nepříjemnosti.

Dále pak údajně nebylo vyhověno žádosti týkající se výhledu na moře v objednaném ubytovacím zařízení. V tomto případě se ale ukázalo, že objednaný typ pokoje výhledem na moře nedisponuje, tudíž byl tento bod reklamace zamítnut ihned v prvním kole reklamačního řízení.

Stejně tak jako v předešlém případě zde bylo klientkám (a pracovníkovi cestovní agentury) ze strany cestovní kanceláře potvrzeno přijetí reklamace. Na základě prošetření této záležitosti s kompetentními osobami v destinaci, s pracovnící SOS linky cestovní kanceláře, která se touto záležitostí aktivně zabývala a v neposlední řadě s přihlédnutím k ITQ kodexu, byla ze strany cestovní kanceláře za výše uvedené vady zájezdu kompenzace uznána.

Klientky navrženou kompenzací nepřijaly a zaslaly odvolání proti vyjádření ze strany cestovní kanceláře. V tomto odvolání se klientky dovolávají zohlednění kompenzace za ztrátu radosti z dovolené. Na základě tohoto odvolání byla celá reklamace opětovně prošetřena. Cestovní kancelář vyhodnotila odvolání klientek jako odůvodněné a přiznala klientkám navíc kompenzaci za ztrátu radosti z dovolené. Druhý návrh kompenzace klientky přijaly a tím bylo reklamační řízení úspěšně uzavřeno.

V tomto případě byla lhůta pro vyřízení reklamace po dohodě s klientkami prodloužena z důvodu nutnosti přešetření veškerých skutečností v rámci této záležitosti.

Níže lze nalézt text reklamace a finální vyjádření cestovní kanceláře, celý text reklamace je pak v příloze B:

„Dobrý den,

poslala jsem Vám veškerou komunikaci skrz email, kterou jsem měla k dispozici.

Ráda bych tímto oficiálně podala stížnost a reklamaci na poskytnuté služby z Vaší strany.

Na základě komunikace s operátem SOS linky, viz níže, je zřejmé, že pochybení je na Vaší straně.

Celou situaci jsem tak znechucená, že jsem sílu na vyřízení reklamace našla až nyní.

Shrnutí:

- *to, že jsme žádaly pokoj s výhledem na moře je věc první*
 - *poskytujete špatné a zavádějící informace v pokynech - delegát nikde, ani při odletu ani při přeletu*
 - *musely jsme si samy zajistit transfer z letiště*
 - *angličtina a taxikáři nejdou dohromady - velký jazykový problém, to nemluví o tom, že nevěděl kde to je*
 - *právě z důvodu bezpečnosti jsme jely přes cestovní kancelář - a vy nás necháte samotné na letišti*
 - *bylo nutné vybrat hotovost na taxi*
 - *zvýšily se nám výdaje na telefon a internet, protože jsme musely řešit situaci*
 - *transfer na konci pobytu měl být zajištěn autobusem, místo toho nás čeká cizí pán, opět nulová informovanost z Vaší strany, nezdá se mi to vhodné*
- Špatně poskytnuté informace a jejich celkový deficit cítím jako psychickou újmu. Dovolenou mám zkaženou a zůstává pachut'.
Žádám Vám o návrh kompenzace a úhradu cesty do hotelu.“*

Níže je pak uvedené finální vyjádření cestovní kanceláře, zákazník se po původním vyjádření odvolal na příliš nízkou kompenzaci a poté došlo cestovní kanceláři k vyčíslení kompenzace za ztrátu radosti z dovolené: „*Dovolte nám, prosím, vyjádřit se níže k Vašemu odvolání.*

Hlavním cílem společnosti Neckermann Cestovní kancelář je spokojenost jejích zákazníků.

V rámci koncernu Thomas Cook věnujeme velkou pozornost kvalitě nabízených zájezdů a služeb, přičemž pro co nejobektivnější hodnocení využíváme zkušenosti a referenci široké škály mezinárodní klientely.

V rámci zkvalitnění svých služeb se při řešení reklamací Neckermann Cestovní kancelář vždy řídila mezinárodním kodexem cestovních náhrad, který je uplatňován na západoevropském trhu již několik desetiletí - Kodex international Travel Quality (dále jen ITQ).

Chtěla bych vás jen touto cestou informovat, že tabulka ITQ představuje pouze určité orientační vodítko. Výsledná kompenzace může být v jednotlivých případech vyšší i nižší.

Ráda bych se níže vyjádřila k jednotlivým bodům Vašeho odvolání:

- **Ztráta radosti z dovolené:** *V těchto případech se řídíme vlastními pravidly a již zmíněným ITQ kodexem. Po opětovném projednání Vaší reklamace s vedením společnosti bychom Vám v této souvislosti rádi nabídli kompenzaci v celkové výši 5% z celkové ceny zájezdu, tj. 3.046,- Kč. Celkem Vám tedy jako kompenzaci za veškeré nepříjemnosti, které jste byly nucené řešit v destinaci, nabízáme částku ve výši 9.117,- Kč / 2 osoby + proplacení telefonního účtu s částkou týkající se prokazatelně s Vámi řešenou situací v destinaci.*¹¹⁰

Po tomto vyjádření a vyčíslení ztráty radosti z dovolené byla již reklamace akceptována a zákazník konečnou částku přijal.

9.3 Ztráta radosti z dovolené ve Velké Británii

Ztráta radosti ve Velké Británii má také svůj význam a víceméně má stejný původ jako ztráta radosti z dovolené v Německu, díky právě případu Simone Leitner, cestovní právo ho pak dále definuje tak, že ze zákona má cestující nárok na náhradu škody, jestliže: dovolená ve výsledku měla nižší hodnotu, než ta původně rezervovaná (například změna hotelu, nebo místo luxusního pokoje byl zákazníkovi přidělen pouze standardní). V takovém případě může zákazník požadovat zpět rozdíl v ceně za to, že cestujícímu něco dovolenou ovlivní natolik, že je mu způsobena úzkost nebo zklamání, například v případě, že bazén byl uzavřen po celou dobu pobytu - to se nazývá „ztráta radosti z dovolené“.

Bohužel neexistuje žádná striktní metoda výpočtu, kolik může cestující za náhradu ztráty radosti z dovolené požadovat. V takovém případě je pak nutné vzít na úvahu jednotlivé části dovolené, které se pokazili a kolik stáli. V případě, že byla

¹¹⁰ Zdroj: CK Neckermann, Bc. Zuzana Rusinová (Quality Coordinator)

zkažená naprosto celá dovolená má pak cestující úplný nárok na odškodnění, to se však stává zřídka kdy. Cestující nemá nárok uplatnit odškodnění (a za ztrátu radosti z dovolené) jestliže se jim rezervovaná dovolená jednoduše nelíbila (například očekávání od hotelu se lišilo od skutečnosti), nastalý problém byl mimo kontrolu organizátora zájezdu (tedy například špatné počasí a s tím spojené špinavé moře, a tak dále), cestující byl již odškodněn v místě pobytu například hotelem, nebo organizátorem.

Dle vyjádření z Thomas Cook UK & Ireland se mi dostalo následující odpovědi „Pro ztrátu radosti z dovolené nejsme bohužel schopni poskytnout relevantní vzorky reklamací, jelikož je nevidujeme podle tohoto kritéria, tedy ztráta radosti z dovolené není hlavní kategorie, kterou používáme při vyhodnocování reklamací a bez kontroly každého případu zvláště nejsme schopni určit, zda zákazník skutečně ztrátou radosti z dovolené trpěl“.¹¹¹ To ve své podstatě koresponduje i z definicí ztráty radosti dovolené, kompenzace za ztrátu lze uplatnit pouze ve vážných případech a jedná se tak o doprovodný jev některého z výše zmíněných případů. Kompenzace stejně, jako tomu je v České republice není nikde striktně definována a tak vždy záleží na konkrétním organizátorovi zájezdu, jak danou částku vyčíslí.

¹¹¹ Scott Morton, Deputy Team Manager, Thomas Cook UK & Ireland

ZÁVĚR

Cílem práce tedy bylo na základě nashromáždění faktografie o právních řádech Velké Británie, Německa a ČR se zaměřením na cestovní ruch, analyzovat a komparovat implementaci směrnice 90/314/EHS a to se zaměřením na ztrátu radosti z dovolené.

Při právní komparaci úprav cestovního ruchu v České republice, Německu a Velké Británii byly zjištěny jisté rozdíly mezi jednotlivými zeměmi, nicméně jelikož se stále jedná o členy Evropské unie, na které se vztahuje závazná směrnice 90/314/EHS, tak lze mezi jednotlivými úpravami vidět podobnosti. V první řadě je zajímavý čas implementací. Německo mělo směrnici do jisté míry už ve svém občanském zákoníku BGB, pouze po vydání směrnice 90/314/EHS došlo k nové implementaci a směrnice vstoupila v platnost 1. července 1994. Velká Británie směrnici přijala 23. prosince 1992 jako nařízení 1992/3288, pro niž to bylo zlomové období, jelikož do té doby nebyla právní úprava na ideální úrovni a bylo třeba vyřešit dosti problémů, které z neaktuální, respektive zastaralé úpravy vyplývaly. Česká republika implementovala do svého vnitrostátního práva směrnici 90/314/EHS až v roce 1999 (tedy až 9 let po jejím přijetí) jako zákon č. 159/1999 Sbírky o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Tento zákon nabyl účinnosti 1. října 2000, platný byl pak do 31. července 2006 (1. srpna 2006 novelizováno zákonem č. 214/2006 Sbírky).

Ani po vydání směrnice 90/314/EHS však stav nebyl ideální a po čase vplynuly další nesrovnalosti. A to například ztráta radosti z dovolené, která se stala vážným tématem díky případu Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co KG ze dne 12. 3. 2002. Do té doby pojem ztráta z radosti jako takový neexistoval, nicméně směrnice 90/314/EHS obsahovala náhradu nemajetkové škody vzniklé v důsledku neplnění nebo nesprávného plnění služeb tvořících zájezd, na jejímž základě se začalo diskutovat, zda právě tato náhrada škody může také zahrnovat ztrátu radosti z dovolené. Simone Leitner tento případ vyhrála a díky tomu začala být ztráta radosti z dovolené vážným tématem a při další novelizaci směrnice 90/314/EHS byla již doslovně zmíněna.

Na základě analýzy jde u ztráty radosti z dovolené o velmi sporný právní problém, jelikož při komparaci je zjevné, že se sice vychází z téže směrnice ale rozdíly jsou v jednotlivých zemích značné.

Česká republika se stále svým způsobem učí (jak organizátoři, tak i spotřebitelé), jak se ztrátou radosti z dovolené pracovat. To je způsobeno tím, že začala být aktuální až 1. ledna 2014, kdy byl přijat nový občanský zákoník číslo 89/2014 Sbírky. Zákazníci tedy kolikrát zkouší uplatnit ztrátu radosti z dovolené v naprosto irelevantních případech, jako například „hotel neodpovídal mým představám a tudíž jsem ztratil radost z dovolené“ a podobně. Naopak v situacích, kdy ke ztrátě radosti z dovolené opravdu došlo, pak organizátoři nevědí, jak a kolik přesně kompenzovat, jelikož neexistuje žádná univerzální tabulka, která by tuto problematiku upravovala. O ztrátě radosti z dovolené nepojednává ani ITQ kodex a Frankfurtské tabulky.

Německo je při řešení ztráty radosti z dovolené benevolentnější, jak je zřejmé ze zveřejněných reklamací. Němečtí turisté se nezdrahají uplatňovat ztrátu radosti z dovolené i například, pokud jim na zpáteční cestě nebylo poskytnuto vyhrazené sedadlo v letadle, které bylo předem uhrazeno, jako dodatečná služba.

Velká Británie zná otázku ztráty radosti z dovolené velmi dobře, avšak není jejich hlavním kritériem při vyhodnocování reklamací, ale pouze k ní přihlíží. Ztrátu radosti z dovolené taktéž kompenzují právě na základě již zmíněného případu Leitner, který skutečně ovlivnil celoevropské chápání této směrnice, ale není tímto případem ovlivněna v takové míře jako Německo a jejich hodnotící systém ztráty radosti z dovolené je mnohem přísnější.

Směrnice i přes to stále nebyla v ideálním stavu, jelikož trh prošel výrazným vývojem, především díky internetu a rapidně se zvýšil (respektive vznikl) prodej služeb cestovního ruchu přes internetové obchody (e-shopy), dále se taktéž změnilo kombinování cestovních služeb, které již nemá pouze podobu předem stanovených souborných služeb, ale naopak jsou sestavovány dle požadavků a potřeb zákazníka, dalším z faktorů. Dalším z faktorů pro vytvoření nové směrnice byla právě ona „rozmanitost“ právních úprav v jednotlivých zemích. Přáním Evropského parlamentu je zcela úplná harmonizace, tedy aby byl výklad v každém členském státě totožný a nedocházelo tak v různých zemích k odlišným náhledům na řešení problému, právě třeba ztráty radosti z dovolené.

Na základě těchto nedostatků byla 25. listopadu 2015 schválena nová směrnice 2015/2302, které upravuje cestovní ruch a nahrazuje tak směrnicí 90/314/EHS, která se zruší 1. července 2018, kdy musejí mít všechny členské státy Evropské unie tuto směrnici implementovanou a zveřejněnou (platnou) ve svém vnitrostátním právu. Klíčovým bodem této směrnice je právě ona harmonizace, kde je striktně zmíněno, že členské státy nesmějí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět nová ustanovení odlišná od ustanovení této směrnice. Otázkou však nadále zůstává, kdy Česká republika tuto směrnici přijme a implementuje do svého vnitrostátního právního systému. Logicky by bylo vhodné tak učinit co nejdříve, avšak lze předpokládat, že vzhledem k aktuálnímu stavu novelizací „cestovního práva“ bude implementována až ve svém nejzazším termínu.

Lze říci, že po implementování směrnice 2015/2302 tedy dojde k úplné harmonizaci v právní úpravě jednotlivých členských států.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

GERLOCH, Aleš. Teorie práva. 5., upravené vydání Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2009. s. 104. ISBN 978-80-7380-233-2. Kapitola 5.3.1 Kontinentální typ právní kultury,

HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KLÁROVÁ. *Cestovní právo*. Vydání první. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 10. ISBN 978-80-7400-267-0.

HOLLÄNDER, Pavel. Filosofie práva. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 303 s. ISBN 80-86898-96-2.

KNAPP, V.: *Velké právní systémy. Úvod do srovnávací právní vědy*. 1. Praha: C. H. BECK, 1996. ISBN 80-7179-089-3.

KÜHN, Zdeněk. Aplikace práva soudcem v éře středoevropského komunismu a transformace: analýza příčin postkomunistické právní krize. Praha: C.H. Beck, 2005, s. 66. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-7179-429-5.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu*. První vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011., s. 3. ISBN 978-80-247-3748-5.

PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 119 – 121, ISBN 978-80-7452-032-7,

ROZEHNAL, Aleš, a kol. Obchodní právo. Plzeň: Aleš Čenek, 2014., s. 41 ISBN 978-80-7380-524-1

Seznam použitých zahraničních zdrojů

KEENAN, Denis. *Business law*. 8th ed. Harlow, England: Pearson/Longman, 2007, s. 425. ISBN 9781405846974.

Seznam použitých internetových zdrojů

Anglie - Info [online]. [cit. 2016-02-04]. Dostupné z: <http://www.anglie-info.estranky.cz/clanky/politicky-system.html>

CK: Schválená novela může vést v budoucnu i k žalobám na stát [online]. 16. 9. 2015 [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/451886-ck-schvalena-novela-muze-vest-v-budoucnu-i-k-zalobam-na-stat/>

Corpus iuris civilis. Leporelo [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <https://leporelo.info/corpus-iuris-civilis>

Geburt des BGB. SPIEGEL Online [online]. [cit. 2015-12-11]. Dostupné z: <http://www.spiegel.de/einestages/die-geschichte-des-bgb-a-951164.html>

ITQ Kodex. Etics [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: http://www.etics.cz/soubory/etics/itq_tab.pdf

Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku? TTG [online]. [cit. 2016-01-08]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajezdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

KULHÁNEK, Martin, Marek IVIČIČ a Lucie JAMBOROVÁ. Legislativa pro cestovní ruch. Ministerstvo pro místní rozvoj [online]. 2006 [cit. 2015-10-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/c35ac714-7f76-4a20-9146-e8b6604f8c4c/Legislativa-pro-cestovni-ruch.pdf>

Mapa Velké Británie. Help for English [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: <http://www.helpforenglish.cz/files/20-1323985675-uk10.jpg>

Mapping The World's Legal Systems. ALL THAT IS INTERESTING [online]. 25. 2. 2013 [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://all-that-is-interesting.com/mapping-the-worlds-legal-systems>

MEZINÁRODNÍ PRÁVNÍ SYSTÉMY: ANGLOAMERICKÉ PRÁVO VS. KONTINENTÁLNÍ PRÁVO. Euro companies [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.eurocompanies.cz/blog/mezinarodni-pravni-systemy-an>

Napoleonova kodifikace práva a Code civil. Law Portal [online]. [cit. 2015-12-09]. Dostupné z: <http://www.lawportal.cz/napoleonova-kodifikace-prava-a-code-civil/>

Nové povinnosti podnikatelů dle novely zákona o ochraně spotřebitele. Pravoit [online]. 2015 [cit. 2016-02-16]. Dostupné z: <http://www.pravoit.cz/article/nove-povinnosti-podnikatelu-dle-novely-zakona-o-ochrane-spotrebitele>

O asociaci. AČCKA [online]. [cit. 2016-02-13]. Dostupné z: <http://www.accka.cz/stranky/o-asociaci>

Package tours and holidays. Derbyshire County Council [online]. [cit. 2016-02-08]. Dostupné z: https://www.derbyshire.gov.uk/images/ft21_tcm44-8208.pdfDoing

Business in the Travel Industry: Useful Information and Advice. Federal ministry for Economic Affairs and Energy [online]. 29. 1. 2014 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.bmwi.de/EN/Topics/Tourism/doing-business-in-the-travel-industry.html>

Package Travel Directive (2015/2302/EU). European Commission [online]. [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/package/index_en.htm

Právní dějiny [online]. [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <http://www.pravnidejiny.estranky.cz/>

Právní síla zákonu ČR [online]. 2015 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: http://images.slideplayer.cz/11/3051177/slides/slide_10.jpg

Rekordní počet pohybů letadel nad ČR. Flying revue [online]. 2. 2. 2015 [cit. 2016-02-05]. Dostupné z: <http://www.flying-revue.cz/rekordni-pocet-pohybu-letadel-ve-vzdusnem-prostoru-cr>

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302. EUR-LEX [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Srovnání velkých světových právních systémů. Katalog právníků [online]. [cit. 2015-12-14]. Dostupné z: <http://www.katalog-pravniku.cz/zajimavosti/srovnani-velkych-svetovych-pravnich-systemu>

System soudní moci v členských státech - Německo [online]. [cit. 2015-11-01]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_judicial_systems_in_member_states-16-de-cs.do?member=1

The UK constitution. BBC news [online]. [cit. 2015-12-08]. Dostupné z: http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/bbc_parliament/2561719.stm

Trvalý nosič dat. Business center [online]. [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p2468-trvaly-nosic-dat.aspx>

Všeobecný zákoník občanský. Iuridictum [online]. 3. 8. 2015 [cit. 2015-12-11]. Dostupné z: <http://iuridictum.pecina.cz/w/>

V%C5%A1eobecn%C3%BD_z%C3%A1kon%C3%ADk_ob%C4%8Dansk%C3%BD

SEZNAM ZKRATEK

- ACKČR - Asociace cestovních kanceláří České republiky
- AČCKA - Asociace českých cestovních kanceláří a agentur
- AGBG - Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesammten Deutschen Erbländer der Österreichischen Monarchie
- BGB - Bürgerliches Gesetzbuch
- CA - Cestovní agentura
- CITES - Úmluva o mezinárodním obchodu ohroženými druhy volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin
- CK - Cestovní kancelář
- COTIF - Úmluva o mezinárodní železniční přepravě
- ČSN - Chráněné označení českých technických norem
- ECTAA - The European Travel Agents' and Tour Operators' Association
- EU - Evropská unie
- IRTS - International Recommendations for Tourism Statistics
- ITQ - International Travel Quality
- RTS - Recommendations for Tourism Statistics
- UN - Organizace spojených národů
- UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
- UNWTO - United Nations World Tourism Organisation
- ZGB - Zivilgesetzbuch

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: rozdělení zemí dle právní kultury	19
Obrázek 2: Německé spolkové země	25
Obrázek 3: Mapa Velké Británie	33
Obrázek 4 zákony dle právní síly	30

Seznam tabulek

Tabulka 1 právní normy	29
Tabulka 2– počet reklamací 2013	55
Tabulka 3 počet reklamací 2014	56
Tabulka 4 počet reklamací 2015	57
Tabulka 5 ITQ Kodex (celý ITQ kodex viz příloha C)	61

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Reklamace č. 1	I
Příloha B – Reklamace č. 2.....	VI
Příloha C – ITQ KODEX.....	X

Příloha A – Reklamace č. 1

Dobrý den,

Chtěli bychom reklamovat zájezd do Alanye zprostředkovaný cestovní agenturou ve dnech 7.9.2015 až 14.9.2015.

Reklamujeme zájezd ohledně neprofesionálního jednání podpory delegátky a klamání spotřebitele.

Delegátka přišla až třetí den zájezdu, během té doby nám nebyly poskytnuty žádné informace o zájezdu, neboť v hotelu, kde jsme byli ubytováni (Hotel Mesut) není žádná informační kniha CK.

Všechny informace jsme si museli sehnat sami od ne dobře anglicky mluvících recepčních. (nicméně recepční nám pomohli daleko více než delegátka).

První den zájezdu hned po příjezdu vypukly v centru Alanye nepokoje, o kterých nás nikdo neinformoval. (Střed Kurdů a Turků, kvůli nepokojům na tureckých hranicích) Protest vypukl v centru města Alanye, kde byl rozeznán policií na hlavní třídu (nákupní ulice) města. K rozeznání byl použit slzný plyn, který se nadále šířil do ostatních ulic z centra, hlavní ulici nevyjímaje.

Když dorazil plyn na hlavní třídu, nacházeli jsme se zrovna v jednom ze zdejších obchodů. Má přítelkyně se neubránila slzám a panické hrůze z procházejícího průvodu Turků demolujících kurdské restaurace a obchody. Na hrůzné atmosféře moc nepřidal ani pokřik protestujících – Alah Akbar. Útočiště jsme našli až o 100 m dál v jedné z tureckých restaurací na toaletě s jednou z norských rodin, myjících si obličej, aby se zbavili slzení očí, taktéž jako my. Z hlavní ulice jsme se dostali až po odchodu protestujícího průvodu pomocí taxi služby. Při zpáteční cestě jsme viděli vypálenou kurdskou restauraci a několik tureckých protestujících, demolujících přistavené auto k restauraci s pokřikem Alah Akbar. Po příjezdu z děsivého centra Alanye jsme se taxíkem dostali konečně do hotelu.

O tom, že propuknou nepokoje, se jistě vědělo již o několik dní dříve, hned po incidentu na hranicích a přesto nás nikdo neinformoval, abychom dbali na zvýšenou bezpečnost a večer nikam nechodili. Tyto informace jsme se dozvěděli až od jedné turistky z Norska a dále pak na hotelu po incidentu. Paní delegátka na tuto skutečnost reagovala větou, že Turci by turistům neublížili, že je živí. Vzápětí doplnila, že kdyby byl protest jen o něco větší odletěla by zpět do své země.

V požadavcích při koupi zájezdu v CA jsem uvedl, že mám bezlepkovou dietu a diabetes, a že potřebuji, aby mi hotel vyšel každý den vstříc a byla zde alespoň jedna

bezlepková příloha. Tato informace se do hotelu zjevně nedostala a několikrát jsem neměl přílohu k jídlu, nicméně přivezl jsem si bezlepkový chléb, který mě v těchto případech zachránil.

Po příchodu delegátky jsem se tázal, jestli by mohla zajistit alespoň jednu jakoukoliv bezlepkovou přílohu k obědu. Delegátka mi odpověděla, že bezlepkovou stravu jsem si měl zajistit před příjezdem do hotelu při objednání zájezdu a že hotely tuto možnost většinou neposkytují. Po poprošení delegátka přislíbila, že zkusí bezlepkovou přílohu na oběd zajistit, ale po celý pobyt se nic nezměnilo.

Po krátkém informování a rozhovoru o bezlepkové dietě, nám (mě a mé přítelkyni a dvěma ubytovaným párům na hotelu) delegátka nabídla celodenní výlet po Alanyi a okolí. Součástí výletu měl být anglicky nebo při naplnění celého autobusu česky mluvící průvodce.

Ve výletu měla být zahrnuta doprava, vstup na hrad, vstup do krápníkových jeskyní, all inclusive oběd na řece, nakupování v centru města se slevou ve vybraném obchodě a výlet lodí s ukázkou milenecké jeskyně all inclusive drinky na palubě a koupání v moři po každých 30 minutách plavby. Cena výletu byla 49 euro za osobu.

Reálně vypadal výlet takto: Ráno v 8:30 nás před hotelem vyzvedl autobus s pouze německy mluvícím tureckým průvodcem, což považujeme za fatální selhání. Ten odmítal hovořit jinou řečí nežli německy nebo turecky (měl průkazku pouze na německý jazyk). Tím okamžitě narostla jazyková bariéra a byl nám odepřen přístup k jakýmkoliv jistě zajímavým informacím. Nikdo z české skupiny neuměl německy. Bylo domluveno, že pokud zde nebude česky mluvící průvodce, budu překládat z anglického jazyka do českého já. Nicméně němčině nerozuměl nikdo z nás a informovanost klesla na nulu. Komunikace s průvodcem pak byla omezena pouze na ukázání na hodinkách, v kolik hodin se máme vrátit k autobusu.

Průvodce informace o místech týkajících se výletu měl, ale byl je schopen podat pouze v německém jazyce. Po naléhání, aby nám řekl alespoň základní informace o navštívených místech, se nám vysmál do mikrofonu v autobuse a pobavil na účet české skupiny celý autobus, což bylo velice nepříjemné až ponižující.

Přišel čas oběda a celá skupina se přesunula na řeku, kde měl být oběd all inclusive – bufet. Ano, bufet zde byl, ale na konci bufetu stál jeden z místních číšníků, který hlídal hosty, aby si nevzali maso a rybu zároveň (denní menu) a ve větším množství než jeden kus na osobu. Zároveň mi při objednání delegátka přislíbila, že určitě bude bezlepková příloha – hranolky a byly jen nudle a rýže s kroupami. Další oběd, co jsem strávil o hladu – zhoršil se mi stav diabetu....

Poté následovalo nakupování v centru a výlet lodí, který měl být údajně all inclusive a s koupáním v moři. I za obyčejnou vodu si číšníci účtovali 2 eura a na moře jsme se směli jen dívat. Velice nás to mrzelo, neboť jsme se vystrojili všichni plavkami a chtěli se vykoupat na takto krásném místě, odkud je přístup jen z moře (milenecká jeskyně).

Po výletu lodí následovala už jen cesta na hotel, kde se všichni čeští účastníci shodli na tom, že výlet absolutně nevyhovoval příslibeným parametrům. Po krátké konzultaci, jsme se shodli, že na výlet bychom měli vypsát reklamaci, neboť neodpovídal příslibeným parametrům. Tuto informaci jsme telefonicky předali i naší delegátce, která do telefonu reagovala, že si teda udělá čas a že za námi teda přijede, když to chceme.

Další den (sobota) za námi přijela delegátka na smluvený čas (13:00). Díky reklamaci byla schůzka plná emocí a zklamání.

U reklamace jsme se sešli v plném počtu: já s přítelkyní a dva zbylé páry. Delegátka začala rozhovor větou: „ Kvůli vaší reklamaci jsem si musela zrušit několik schůzek.“ Dále nám oznámila, že tu není jen pro nás a vyzvala nás k přednesení reklamace. Oznámil jsem jí, že výlet neodpovídal příslibeným parametrům a po vyjmenování všech neshod na výletu jsme jí oznámili, že chceme na výlet vypsát reklamaci. Delegátka byla našimi poznámkami rozčarována a nařkla nás, abychom z ní nedělali lhářku. Dále řekla, že s CK nemá nic společného a že je zaměstnancem Diana travel (v prvním dnu se nám představila jako zaměstnanec CK Na což jsem odpověděl, že lhářku ze sebe dělá sama, svým jednáním. Na což jsme obdrželi odpověď, kterou nikdo z nás opravdu nečekal: „ Do tohto vám vôbec nič není!“ „ Nenasírejte ma, alebo na vás zavolam policistoch a nechám vás z tohto hotele vyhodit.“ V další větě podotkla, abychom si na ni klidně stěžovali. Na což byla okamžitá reakce s naším příslibem, že všichni si stěžovat budeme.

Dále jsme jí vyzvali, aby s námi reklamaci sepsala. Delegátka odešla pro reklamační listy a vyzvala nás, abychom jí nadiktovali přesnou stížnost na výlet. Naše věty často přeformulovala, nicméně nakonec jsme došli k dostatečujícímu zápisu. O kterém pak prohlásila, že si jej přečte její šéf a přeloží jej do angličtiny. Poprosili jsme jí, aby reklamační list vypsala třikrát (pro každý pár jednou), na což se ohradila tím, že za každý platí 500 eur. Požádali jsme jí tedy ještě jednou, aby vypsala pro každý pár. Nakonec tak učinila.

Dále jsme po ní chtěli kopii, pro každého. Na to přišla okamžitá odpověď, že reklamační listy musejí být podepsány a orazítkovány jejím šéfem. Od nás tedy přišla logická otázka, jestli je schopná nám je ještě v tento den doručit. Odpověď: „Dnes nie, nechám vám ich poslat' na izbu alebo na recepcii hotela druhý deň. Nosiť vám je nebudem pretože mám dovolenku!“ S tímto jsme nakonec souhlasili, ukončili jsme schůzku a odešli.

Do konce pobytu už jsme jí neviděli. Všechny informace o odletu a návratu jsme si museli sehnat sami na recepci hotelu. S jejím odchodem se vytratili i naše sepsané reklamace, které se k nám už nevrátily. Na recepci hotelu je totiž nikdo do našeho odjezdu nedoručil.

Reklamovat bychom chtěli:

Tímto bychom chtěli reklamovat zájezd. Nevhodné jednání i chování a neochotu delegátky, z její strany klamání nás jako spotřebitelů a zkažení příjemné dovolené v Turecku.

- *Klamání spotřebitele zaměstnancem CK – prosíme vás, abyste paní delegátce, jakožto vašemu zaměstnanci, nařídili dořešení reklamace na výlet.*

Dále bychom chtěli reklamovat nedodržení slíbené bezlepkové stravy, která tam nebyla poskytnuta každý den.

Osobně hodnotím zájezd tak, že kdybychom nepotkali delegátku, byla by to perfektní odpočinková dovolená, ale po setkání s ní, jsem se těšil domů.

Za vzniklé potíže a nedodržení smluvených podmínek požadujeme adekvátní kompenzaci!

Odpověď CK:

„Vážená paní, vážený pane,

děkujeme Vám, že jste využili služeb společnosti Neckermann Cestovní kanceláře. V záležitosti Vaší reklamace jsme neprodleně celou záležitost prošetřili. Dovolte nám, prosím, vyjádřit se k Vašemu dopisu.

Na úvod tohoto dopisu bychom Vás chtěli ujistit, že zpětná vazba našich klientů je pro nás velmi důležitá, jelikož se snažíme naše služby neustále zkvalitňovat a dosáhnout tak optimálních výsledků.

U naší cestovní kanceláře jste měli objednaný pobyt v hotelu Alanya Mesut Hotel, a to v termínu 7. 9. – 14. 9. 2015. Ráda bych zmínila, že tento hotel patří mezi našimi klienty k velice oblíbeným tureckým hotelům. O to více nás mrzí, že se Vaše dovolená nevydařila zcela podle Vašich představ.

Ve Vašem dopise se v první řadě soustředíte na nedostatečnou informovanost ze strany naší delegátky. Z tohoto důvodu jsme se obrátili na naše tamní zastoupení, aby nám poskytlo své vysvětlení. Vzápětí jsme obdrželi vyjádření, že naše delegátka, jak už bývá standardem, vítala nové hosty osobně na letišti a tam jim rovněž poskytovala nezbytné úvodní informace. Delegátka měla úřední hodiny v hotelu až 9. 9. 2015, z tohoto důvodu jste ji bohužel nemohli dříve zastihnout. Nicméně v případě nutnosti je kdykoliv možné naší delegátce zavolat a obrátit se na ni s jakýmkoliv problémem.

Upřímně nás mrzí nepokoje, které proběhly v centru města a které jste během Vaší návštěvy tamního obchodu zažili. Bohužel k podobným incidentům občas dochází a ne vždy jsou ohlášeny a plánované dopředu. Od naší delegátky jsme obdrželi ujištění, že o těchto událostech s předstihem nevěděla, a proto bohužel nemohla včas naše klienty upozornit.

Co se týče Vaší bezpečkové diety, v tomto ohledu jsme se obrátili na zástupce z CA Invia, který nám oznámil, že během Vaší společné komunikace jste údajně o bezpečkové dietě vůbec nehovořili. Tento zástupce si informaci ověřoval ještě s pobočkou, na které jste zájezd platili, ale prý ani na pobočce Vám nebyla bezpečková strava přislíbena, a proto ani není tento bod poznamenán v cestovní smlouvě.

Ve svém dopise se dále zmiňujete o poskytnutých informacích týkající se výletu. Naše tamní zastoupení nás ubezpečilo, že skladba výletu byla klientům předem důkladně vysvětlena. Ráda bych k tomuto dodala to, že výlety absolvují mnozí naši klienti a podobné stížnosti doposud neevidujeme. Na závěr bych ráda dodala, že delegátka během této sezóny pečovala o velké množství našich hostů a kromě příležitostných stížností, které jsou většinou spjaté spíše s jinými defekty v rámci jednotlivých hotelů, větší množství stížností na její služby nemáme. Je potřeba si uvědomit, že delegáti mají na starosti více hotelů a v hlavní sezóně to bývá mnohdy skutečně velmi náročné. Přesto však naši delegáti dělají maximum, aby svým klientům poskytli maximální péči.

S politováním Vám proto musíme oznámit, že z výše uvedených důvodů bohužel nemůžeme Vaši reklamaci uznat za oprávněnou.

Děkujeme za pochopení. Pevně věříme, že navzdory veškerým nepříjemnost jste si příjemně užili svou dovolenou a že do budoucna opět využijete služeb CK.

Příloha B – Reklamace č. 2

Dobrý den.

Poslala jsem Vám veškerou komunikaci skrz email, kterou jsem měla k dispozici.

Ráda bych tímto oficiálně podala stížnost a reklamaci na poskytnuté služby z Vaší strany.

Na základě komunikace s operátorkou SOS linky, viz níže, je zřejmé, že pochybení je na Vaší straně.

Celou situací jsem tak znechucená, že jsem sílu na vyřízení reklamace našla až nyní.

Shrnutí :

- to, že jsme žádaly pokoj s výhledem na moře je věc první*
- poskytujete špatné a zavádějící informace v pokynech - delegát nikde, ani při odletu ani při příletu*
- musely jsme si samy zajistit transfer z letiště*
- angličtina a taxikáři nejdou dohromady - velký jazykový problém, to nemluvím o tom, že nevěděl kde to je*
- právě z důvodu bezpečnosti jsme jely přes cestovní kancelář - a vy nás necháte samotné na letišti*
- bylo nutné vybrat hotovost na taxi*
- zvýšily se nám výdaje na telefon a internet, protože jsme musely řešit situaci*
- transfer na konci pobytu měl být zajištěn autobusem, místo toho nás čeká cizí pán, opět nulová informovanost z Vaší strany, nezdá se mi to vhodné*

Špatně poskytnuté informace a jejich celkový deficit cítím jako psychickou újmu.

Dovolenou mám zkaženou a zůstává pachůl.

Žádám Vás o návrh kompenzace a úhradu cesty do hotelu.

Vyjádření CK:

V záležitosti Vaší reklamace jsme celou záležitost prošetřili.

Dovolte nám, prosím, vyjádřit se k Vaší stížnosti.

Předem tohoto dopisu bychom Vás chtěli ujistit, že zpětná vazba našich klientů je pro nás velmi důležitá, jelikož se snažíme naše služby neustále zkvalitňovat a dosáhnout tak optimálních výsledků.

*Je nám velmi líto, že v průběhu Vaší dovolené v hotelu **Iberostar Malaga Playa****** došlo k nepříjemnostem. Jménem naší Cestovní kanceláře se Vám omlouváme za veškeré komplikace vzniklé v průběhu Vašeho pobytu.*

Protože si našich klientů velmi vážíme a záleží nám na tom, aby se na nás vždy obraceli s důvěrou, přijměte od nás, prosím, jako kompenzaci za veškeré nepříjemnosti následující:

*Proplacení částky za taxi v rámci transferu z letiště do hotelu: **3.025,- Kč***

*Náklady na telefon: **500,- Kč***

*Nepřítomnost delegáta v destinaci: **5% z celkové částky, tj.: 3.046,- Kč***

Celkem tedy: 6.571,- Kč

Prosím o upřesnění čísla Vašeho účtu, kam si budete přát uvedenou částku zaslat.

Děkuji.

Zde bych ještě ráda upřesnila informace k Vámi objednanému ubytování:

*Z Vaší cestovní smlouvy je patrné, že jste si objednaly **dvoulůžkový pokoj typu 2A**: s klimatizací, sat. TV, telefonem, trezorem, minibarem k pronajmutí, sprchou nebo vanou, fénem, WC, balkonem nebo terasou. Pokoj typu 2A tedy nenabízí výhled na moře, pouze balkon či terasu. Tyto informace naleznete přímo u nabídky hotelu Iberostar Malaga Playa****.*

Věříme, že navzdory těmto nepříjemnostem jste si přeci jen užili příjemné dny během Vaší dovolené, a že opět využijete naši nabídku služeb.

Odvolání zákazníka:

Dobrý den,

Ráda bych vám poděkovala za projednání naší reklamace i příjemný tón Vaší komunikace.

Vážím si Vaší nabídky

Nicméně Vás žádám o informaci jaký postup mám zvolit následně, protože výše výsledné slevy se mi po konzultaci s paní advokátkou zdá nepřiměřeně nízká

Částka za transfer je na první pohled v pořádku, ale jedná se jen o výši naší investice do přejezdu na hotel, ale žádnou jinou přidanou hodnotu nenabízíte.

Částka za nepřítomnost delegáta, budiž. To neumíme posoudit.

Částka za kompenzaci telefonu...mám prokazatelně fakturu cca na 3.000,-Kč. A to mluvím jen za sebe, druhý cestující je na tom podobně.

Tím pádem nelze přijmout kompenzaci 500,-Kč. To je spíš úsměvné.

Částku s ohledem na ujemku za narušení dovolené a ztráty radosti z dovolené nevidím vůbec.

To mě velmi mrzí, protože sami jste toto narušení zmiňovali v emailové komunikaci s námi.

Pokaženou atmosféru, stres, nervozitu a ostatní pocity způsobené Vaší vinou nezohledníte?

Nabízíte nám částku cca 3.000,-Kč pro každou z nás. To nelze přijmout.

To je vzhledem k ceně zájezdu a odpočítání nákladů za taxi cca 5 %.

Vidíte nějakou možnost jak Vaše rozhodnutí na základě vyjádření k reklamaci ze dne doručení 8.9.2015 upravit ?

Finální odpověď cestovní kanceláře, se kterou již spotřebitel souhlasil:

„Dovolte nám, prosím, vyjádřit se níže k Vašemu odvolání.

Hlavním cílem cestovní kanceláře je spokojenost jejích zákazníků.

V rámci koncernu Thomas Cook věnujeme velkou pozornost kvalitě nabízených zájezdů a služeb, přičemž pro co nejobektivnější hodnocení využíváme zkušeností a referencí široké škály mezinárodní klientely.

V rámci zkvalitnění svých služeb se při řešení reklamací Cestovní kancelář vždy řídila mezinárodním kodexem cestovních náhrad, který je uplatňován na západoevropském trhu již několik desetiletí - Kodex international Travel Quality (dále jen ITQ).

Chtěla bych vás jen touto cestou informovat, že tabulka ITQ představuje pouze určité orientační vodítko. Výsledná kompenzace může být v jednotlivých případech vyšší i nižší.

Ráda bych se níže vyjádřila k jednotlivým bodům Vašeho odvolání:

Částka za transfer: dle kodexu ITQ uvedená částka za transfer naprosto odpovídá – resp. toto je zakotvené v odst. Č. V – Chybějící transfer z letiště do hotelu či z hotelu na letiště: zde se kompenzují **skutečné náklady** na náhradní dopravní prostředek. Ve Vašem případě tedy **3.025,- Kč.**

Částka za nepřítomnost delegáta: dle ITQ – odst. IV – asistence delegáta na letišti (účast) po příletu do destinace – rozmezí 5% - 10%, **naš návrh tedy 3.046,- Kč (5%).**

Částka za telefonáty, SMS: tuto částku jsme vyhodnotili mj. na základě informací od paní Jany Vorlové z naší SOS linky, která s Vámi Vaši záležitost intenzivně řešila. V případě, že můžete prokázat, že se jednalo o částku vyšší, prosím o dodání tohoto dokumentu. Děkuji.

Ztráta radosti z dovolené: V těchto případech se řídíme vlastními pravidly a již zmíněným ITQ kodexem. Po opětovném projednání Vaší reklamace s vedením společnosti bychom Vám v této souvislosti rádi nabídli kompenzaci v celkové výši 5% z celkové ceny zájezdu, tj. **3.046,- Kč.**

Celkem Vám tedy jako kompenzaci za veškeré nepříjemnosti, které jste byly nucené řešit v destinaci, nabízíme částku ve výši **9.117,- Kč / 2 osoby** + proplacení telefonního účtu s částkou týkající se prokazatelně s Vámi řešenou situací v destinaci.

Věříme, že naše vyjádření přijmete s pochopením.

Příloha C – ITQ KODEX

S lu ž b a	Nedostatek	% od	% do	Poznámka
1	Změna rezervovaného objektu			
	a) do nižší třídy	10	25	neplatí v případě poskytnutí kompenzace a její akceptace ze strany zákazníka dle vzdálenosti od původně objednaného hotelu (objektu)
	b) do stejné třídy	5	10	
	c) do vyšší třídy	0	5	
	d) Změna místní polohy	5	15	
	Změna způsobu ubytování v rezervovaném hotelu (hotel místo bungalovu)	5	10	
2				
3	Změna typu pokoje			
	a) nedodržení typu pokoje (dvoulůžkový místo rodinného apod.)	10	15	při příslibu
	b) bezbariérový přístup	15	25	při příslibu
4	Nedostatky ve vybavení pokoje			
	a) chybí balkon	5	5	při příslibu
	b) není výhled na moře	10	10	při příslibu
	c) schází klimatizace	10	20	při příslibu/podle ročního období
	d) schází TV	5	5	při příslibu
5	Služby			
	a) bez úklidu	10	20	dle příslibu (např. ve studiích a apartmánech se úklid během pobytu neprovádí)
	b) nedostatečná výměna prádla (ložní prádlo, ručníky)	5	10	v hotelech 3* a méně - méně než 1x za pobyt, v hotelech 4* a vyšší - méně než 2x
6	Narušení soukromí			
	a) nepřiměřený hluk ze stavby v bezprostředním okolí	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
	b) nepřiměřený hluk v ubytovacím zařízení z důvodu rekonstrukce	10	20	v případě, že byl zákazník písemně upozorněn, nárok nevzniká
7	Výpadek zařízení			
	a) toalety	15	15	
	b) proudu nebo dodávky plynu	10	10	kontinuální výpadek delší než 3 hodiny
	c) vody	15	15	
	d) klimatizace	10	15	v případě, že nefunguje klimatizace z důvodu výpadku proudu se vyplácí vyšší kompenzace
	Služba late check out -			
8	nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky
	Služba late check in - nedodržení	5	5	vrácení částky za službu + % kompenzace z tabulky
	Scházi (přislíbené) lázeňské zařízení (termální lázně -			podle typu příslibu v katalogu (např. "lázeňská dovolená")
9	thalassoterapie)	20	40	

II. Stravování

1	Obsahové nedostatky			
	a) kontinentální snídaně místo bufetu	5	5	
	b) výběr méně než dvou teplých jídel	10	10	podle příslibu
	c) menu místo bufetu	15	15	podle příslibu
	d) nedodržení typu stravování (např. polopenze místo all inclusive)	15	15	
	e) nedodržení typu all inclusive (all inclusive místo ultra all inclusive)	10	10	
	f) nepoživatelná (zkažená jídla)	20	30	

III. Různé

1	Chybějící koupaliště/venkovní bazén	10	20	při příslibu
2	Chybějící vyhřívání bazénu	5	10	při příslibu
3	Chybějící dětský bazén	5	10	při příslibu
4	Scházející sauna	5	5	při příslibu
5	Chybějící tenisový kurt	5	5	při příslibu
6	Chybějící minigolf	3	3	při příslibu
7	Chybějící škola plachtaření, surfování, potápení	5	5	při příslibu
8	Scházející příležitost k jízdě na koni	5	5	při příslibu
9	Scházející péče o děti - babysitting	5	10	při příslibu
10	Chybějící přístup na internet	5	5	při příslibu
11	Nevyhovující pláž - např. stavební úpravy (nezahrnuje vlivy počasí a přírodní vlivy)	10	15	V případě, že byl zákazník písemně upozorněn a souhlasí, nárok nevzniká
12	Chybějící možnost ležení na pláži a slunečníky	10	10	při příslibu - ANO/NE (není garantován počet dle lůžek hotelu)
13	Chybějící občerstvení a stánky na pláži	5	5	při příslibu
14	Chybějící nudistická pláž	10	10	při příslibu
15	Chybějící doprava na pláž	5	10	při příslibu
16	Výpadek výletů na pevninu při lodních zájezdech	20	30	podíl z ceny zájezdu za každý den výletu na pevninu
17	Časová ztráta v důsledku nezbytného stěhování			
	a) ve stejném hotelu			podíl z ceny zájezdu za půl dne
	b) do jiného hotelu			podíl z ceny zájezdu za jeden den

IV. Služby delegáta

1	a) asistence na letišti (účast) při přiletu do destinace, odletu z destinace	5	10	s výjimkou některých poznávacích zájezdů, podle příslibu
	b) informační schůzka - účast	5	5	s výjimkou nepředvídatelné události

2	Zrušení objednaného výletu	5	5	vrácení ceny výletu + % kompenzace z tabulky, nelze uplatnit z důvodu zrušení z vyšší moci, nebo nenaplnění počtu osob
V. Doprava				
1	Zpoždění letu			
	a) o více než 2 hodiny			poukázka na občerstvení v hodnotě 110 Kč (4 - 6 €) vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající hodnotě
	b) o více než 4 hodiny			poukázka na občerstvení v hodnotě 110 Kč + 110 Kč (4 - 6 €) vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající hodnotě plus 110 Kč (4 - 6 €) vydaná na letišti nebo občerstvení v odpovídající hodnotě
	c) o každé další 2 hodiny			ubytování v hotelu v místě odletu, vrácení částky za nečerpané služby (ubytování, strava) + poukázka na občerstvení
	d) o více než 12 hodin			
2	Nedostatky ve vybavení			
	a) nižší třída	10	15	
3	Služby			
	a) neposkytnuté stravování v letadle	5	5	podle příslibu
	Chybějící transfer z letiště (nádraží) do hotelu, z hotelu na letiště			náklady na náhradní dopravní prostředek

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: David Havel

Obor: 6501T012 - Management cestovního ruchu (Mgr. MCR)

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Komparace právní úpravy cestovního ruchu v Evropě - Německo, Česká republika, Velká Británie

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 63

Celkový počet stran příloh: 13

Počet titulů českých použitých zdrojů: 8

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 25

Vedoucí práce: JUDr. PhDr. René Petráš, Ph.D.