

Vybrané aspekty úpravy ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu s osobitným kontextom na úpadok cestovnej kancelárie

Peter Ondrus¹

Selected Aspects of the Consumer Protection Regulation by Purchasing a Collective Travel with the Specific Context of the Decline of the Travel Agency

Abstract

The presented article deals with the consumer protection issues by purchasing a collective travel with the specific context of the decline of the travel agency as the socially objectionable problem. The topic is prima facie not very comprehensive but after getting deeper into it, the opposite is true. The topic of the decline of the travel agency is in practice very actual and also quite common recently. There appear considerable inconveniences of the unsatisfied clients of the travel agencies (customers) as the consequence of the mentioned topic, whereas the customers are often not aware of their rights and are not informed of the possible steps in said situations. The article is divided into three basic mutually linked chapters that as a whole refer to the basic issues of the decline of the travel agency and clarify the rights of the customer in said situations.

Key words

Customer, travel agency, collective travel, decline, contract of the collective travel, customer protection

JEL Classification: K22, K36

Úvod

Úpadok dlžníka je právnym inštitútom, ktorý je sám osebe pomerne zložitý, je to dané aj tým, že situácia, ktorá ho zapríčinila, je pomerne komplikovaná a častokrát sa v nemalej miere týka aj práv spotrebiteľov. Právna úprava práva spotrebiteľov je jedným z najdynamickejšie sa rozvíjajúcich právnych odvetví. Spotrebiteľom primárne rozumíme fyzickú osobu, a to iba v prípadoch, keď nakupuje výrobky alebo používa služby pre svoju priamu osobnú spotrebu alebo pre príslušníkov svojej domácnosti. Jedným z takýchto prípadov je aj zakúpenie zájazdu alebo rôznych služieb s ním súvisiacich. Narastajúci počet úpadkov a z nich vyplývajúcich konkurzov či reštrukturalizácií každoročne v nemalej miere zasahuje aj do odvetvia cestovného ruchu. Práva spotrebiteľov v oblasti cestovného ruchu sa postupne formulujú v záujme reagovania na nepriaznivú situáciu úpadku cestovnej kancelárie, pretože v prípade úpadku takéhoto subjektu často dochádza k zásahom do práv a právom chránených záujmov spotrebiteľov, ktorí sa rozhodli využiť služby cestovnej kancelárie. V takýchto situáciách sú po-

¹ JUDr. Peter Ondrus; Paneurópska vysoká škola, Fakulta práva, Ústav súkromného práva, Tomášikova 20, Bratislava; E-mail: peter.ondrus@centrum.sk

tom spotrebiteľia nútení vykonať viacero úkonov, ktoré im majú pomôcť domôcť sa svojich práv, pričom však tieto úkony nesmú byť pre spotrebiteľov neúmerné, naopak majú byť primerané a sledujúce základný cieľ, ktorým je ich spokojnosť.

Cieľom tohto príspevku je poukázať na základnú problematiku ochrany spotrebiteľa v prípade úpadku cestovnej kancelárie a poukázať predovšetkým na možné nástrahy s uplatňovaním práv spotrebiteľov v prípade, ak nastane nikým neželaný, ale objektívny úpadok cestovnej kancelárie.

1 Metodika práce

V záujme dosiahnutia vytýčeného cieľa článku boli pri jeho spracovávaní použité viaceré metódy vedeckého skúmania. Z oblasti teoretickej analýzy metódy práce bola použitá predovšetkým komparácia a vysvetlenie teoretických východísk z problematiky v širšom a užšom kontexte. Z týchto východísk boli použité funkčné prístupy, v ktorých bolo potrebné zohľadniť zložitost' skúmanej problematiky.

Zo systémového prístupu boli použité ďalšie metódy, najmä indukcia a dedukcia problematiky. V článku sa nachádzajú predovšetkým logické metódy formovania a spracovania skúmanej problematiky a použitie získaných poznatkov, na základe čoho bolo nutné uskutočniť analýzu problematiky a vyvodit' z nej príslušné závery. V značnej miere článok poukazuje na využitie analýz, ktoré uplatňujú myšlienkový prístup k úprave de lege lata. Informácie v článku sú zoradené tak, aby vytvárali ucelený myšlienkový systém.

K formovaniu návrhov zlepšenia bola použitá i metóda formálno-logického spájania rôznych názorových prúdov, praktických výsledkov z aplikačnej praxe, na základe čoho bola použitá metóda vedeckej abstrakcie aplikovaná hlavne pri skúmaní rôznych teoretických a praktických aspektov.

Z praktického hľadiska bola v článku použitá sumarizácia údajov, popis a ich klasifikácia pomocou vlastného uváženia, skúmania, či porovnávanía. Pri získavaní potrebných informácií boli využívané rozlične dostupné pramene, vrátane zahraničných.

2 Právna úprava ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu

Základ právnej úpravy ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu u nás vychádza predovšetkým zo zákona č. 281/2001 Z.z. zo 14. júna 2001 o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Zákon o zájazdoch“). Druhým základným právnym prameňom ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu u nás je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „Občiansky zákonník“), ktorý je vo vzťahu k Zákonu o zájazdoch generálnou normou.

Zákon o zájazdoch upravuje spôsob organizovania zájazdov a niektoré podmienky podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Zájazdom sa podľa zákona o zájazdoch rozumie len vopred pripravená **kombinácia najmenej dvoch² týchto služieb:**

- a) doprava,
- b) ubytovanie,
- c) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo relaxačno-kultúrny program, ak sa neponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc.

Z uvedeného teda vyplýva, že zákonodarca za zájazd v pozitívnom slova zmysle považuje len kumulatívne poskytnutie minimálne dvoch služieb vyššie špecifikovaných.

Naopak zákon o zájazdoch v negatívnom slova zmysle uvádza, čo zájazdom nie je.

Zájazdom nie je:

- a) kombinácia služieb zostavená až na základe individuálnej požiadavky,
- b) kombinácia služieb predávaná inému podnikateľovi na účel jeho ďalšieho podnikania,
- c) individuálne zabezpečenie a uskutočnenie dopravy, predaj dopravných cenín, predaj vstupeniek na kultúrne, športové a iné podujatia a predaj sprievodcovských služieb.

Zákon o zájazde ďalej uvádza, koho z okruhu subjektov na trhu možno považovať za cestovnú kanceláriu pre účely tohto zákona. **Cestovnou kanceláriou rozumieme podnikateľa** (podľa Obchodného zákonníka), ktorý na základe živnostenského oprávnenia (podľa zákona o živnostenskom podnikaní) organizuje, ponúka a predáva zájazdy a uzatvára zmluvu o obstaraní zájazdu (podľa Občianskeho zákonníka), ktorá v rámci predmetu svojho podnikania:

- a) organizuje kombinácie služieb, ponúka a predáva ich inej cestovnej kancelárii na účel jej ďalšieho podnikania,
- b) ponúka a predáva na základe individuálnej objednávky jednotlivé služby alebo ich kombinácie,
- c) sprostredkúva predaj jednotlivých služieb pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné právnické a fyzické osoby (dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí),
- d) sprostredkúva predaj zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu; zmluva o zájazde sa v týchto prípadoch musí uzatvoriť v mene cestovnej kancelárie, pre ktorú sa zájazd sprostredkúva, a táto zodpovedá za plnenie zmluvy o zájazde,
- e) predáva veci súvisiace s cestovným ruchom, najmä vstupenky, mapy, plány, prospekty, cestovné poriadky, vytlačených sprievodcov a spomienkové predmety,
- f) organizuje, ponúka a predáva jednotlivé služby alebo ich kombinácie, ktoré sa neposkytujú dlhšie ako 24 hodín a nezahŕňajú ubytovanie cez noc,
- g) poskytuje činnosť sprievodcu v cestovnom ruchu.

² Za vopred pripravenú kombináciu služieb sa považuje kombinácia služieb pripravená najneskôr v momente uzavretia služby.

Na druhej strane **objednávateľom** v zmysle Zákona o zájazdoch **rozumieme**:

- a) osobu, ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu o zájazde,
- b) osoba, v ktorej prospech sa zmluva o zájazde uzatvorila,
- c) osoba, na ktorú sa zájazd previedol za podmienok podľa Občianskeho zákonníka.

Pokiaľ ide o **zmluvu o zájazde**, zákon o zájazdoch explicitne uvádza, že takáto zmluva je spotrebiteľskou zmluvou podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, preto sa na ňu v plnom rozsahu vzťahujú všetky ustanovenia ochrany spotrebiteľa vyplývajúce z občiansko-právnej ochrany spotrebiteľov.

Zmluvou o obstaraní zájazdu sa obstarávateľ (cestovná kancelária) zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd) a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. V zmysle občiansko-právnej ochrany vyplývajúcej z Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva, a to bez ohľadu na jej právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ (v danom prípade cestovná kancelária) so spotrebiteľom.

Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, kým na strane druhej spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

V zmysle Občianskeho zákonníka zmluva o obstaraní zájazdu musí mať písomnú formu a musí tiež obsahovať:

- a) označenie zmluvných strán,
- b) charakteristiku zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia,
- c) uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu,
- d) miesto a čas trvania zájazdu, pričom vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu iba v tom prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi,
- e) cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,
- f) lehotu a spôsob, akým má objednávateľ uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti cestovnej kancelárie,
- g) výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný objednávateľ cestovnej kancelárii uhradiť pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených zákonom,
- h) informáciu o ďalších platiach za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb,
- i) miesto ubytovania, názov ubytovacieho zariadenia, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,
- j) ak je súčasťou zájazdu, druh, charakteristiku a kategóriu dopravného prostriedku, údaje o trase cesty, ak je súčasťou zájazdu doprava,
- k) spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,

- l) ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, výslovné uvedenie tejto skutočnosti a lehotu, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu,
- m) ak sú dôvody na určenie podmienok, ktoré musí objednávateľ splňať, uvedenie týchto podmienok a lehotu, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba.

Cestovná kancelária je povinná pri objednávaní, resp. uzatváraní zmluvy o zaobstaraní zájazdu odovzdať spotrebiteľovi spolu so zmluvou o zaobstaraní zájazdu **doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadcu vystavený poisťiteľom**. Predmetný doklad môže mať rôznu podobu, avšak podstata takto vystaveného dokladu je nepochybne dôležitým právnym dokumentom, pretože práve potvrdenie o poistení cestovnej kancelárie pre prípad úpadku je dôležitým signálom pre spotrebiteľa o vhodnosti výberu cestovnej kancelárie aj s prihliadnutím na riziko, ktoré so sebou úpadok cestovnej kancelárie môže priniesť.

3 Právna úprava úpadku cestovných kancelárií na Slovensku

Z hľadiska úpravy úpadku v slovenskom právnom poriadku je nutné poukázať na znenie § 3 Zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii (ďalej aj Zákon o konkurze a reštrukturalizácii) v platnom znení, ktorý ustanovuje, že „Dlžník je v úpadku, ak je platobne neschopný alebo predĺžený. Ak dlžník podá návrh na povolenie reštrukturalizácie alebo návrh na vyhlásenie konkurzu, rozumie sa tým, že je v úpadku“. „Z teoretického hľadiska je úpadok stav objektívny, ktorý nastáva nezávisle od rozhodnutia súdu spravidla dávno pred podaním návrhu na vyhlásenie konkurzu.“ (Pospíšil, 2005, s. 13). Zákon o konkurze a reštrukturalizácii predpokladá, že v úpadku je len taký dlžník, ktorý nie je schopný plniť svoje splatné záväzky, čo znamená, že u neho nastala objektívne taká situácia, ktorá mu neumožňuje uspokojiť splatné záväzky aj keď by chcel. Tento zákon explicitne vyžaduje platobnú neschopnosť alebo predĺženosť subjektu k tomu, aby mohol byť považovaný za subjekt v úpadku, pričom nie je potrebný ich vzájomný súbeh, t.j. vzájomný súbeh predĺženia a úpadku naraz. Naopak súbeh úpadku a predĺženia možný je a v praxi nie je javom ojedinelým najmä pri subjektoch, ktoré dlhodobo vykazujú platobnú neschopnosť aj ich predĺženosť. Zákon o konkurze a reštrukturalizácii tiež vychádza z právnej domnienky, že v prípade podania návrhu na vyhlásenie konkurzu alebo návrhu na povolenie reštrukturalizácie zo strany dlžníka, predpokladá sa, že je v úpadku. Uvedená domnienka, že tento subjekt je v úpadku, je z právneho hľadiska vyvrátenou a jej význam spočíva predovšetkým v ochrane dlžníka pred veriteľmi.

Podľa ustanovenia § 11 ods. 2 Zákona o konkurze a reštrukturalizácii, dlžník (cestovná kancelária) je v lehote 30 dní, od kedy sa ako povinný subjekt dozvedel o úpadku (prípade od kedy sa pri zachovaní odbornej starostlivosti dozvedieť o úpadku mohol a mal) nepodá návrh na vyhlásenie konkurzu, dopúšťa sa porušenia osobitnej povinnosti podľa Zákona o konkurze a reštrukturalizácii, pričom je sporné, či lehota 30 dní na podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu je lehotou objektívnou, alebo lehotou subjektívnou, aj keď plynutie lehoty na podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu je zre-

tel'ne určená objektívne. Lehota 30 dní, odkedy sa povinný dozvedel o úpadku, je síce stanovená akoby subjektívne, avšak v konečnom dôsledku sa posudzuje objektívne, pretože k aj sa povinný o úpadku nedozvedel, lehota plynie od momentu, keď sa pri zachovaní odbornej starostlivosti mohol dozvedieť o úpadku (Đurica, 2012). S uvedeným názorom Doc. M. Đuricu je možné sa stotožniť aj z dôvodu, že v prípade, ak by predmetná lehota bola čisto subjektívna a zodpovednosť povinného subjektu by sa posudzovala striktno podľa subjektívnej lehoty (faktická vedomosť o úpadku), nebolo by objektívne možné, prípadne iba s veľkou obťažnosťou preukázať zodpovednosť dlžníka (cestovnej kancelárie) za nepodanie návrhu na vyhlásenie konkurzu. Z uvedeného dôvodu ustanovenie § 7 Zákona o konkurze a reštrukturalizácii, ktorý zreteľne definuje odbornú starostlivosť, je viac ako vhodné, pretože konaním s odbornou starostlivosťou je nutné podľa Zákona o konkurze a reštrukturalizácii rozumieť konanie so starostlivosťou primeranou funkcii alebo postaveniu konajúcej osoby po zohľadnení všetkých dostupných informácií, ktoré sa týkajú alebo môžu mať vplyv na jej konania (§ 7 zákona č. 7/2005). Porušenia povinnosti podať návrh na vyhlásenie konkurzu teda v zmysle Zákona o konkurze a reštrukturalizácii sa dlžník (cestovná kancelária) dopustí, ak:

- Nepodá návrh na vyhlásenie konkurzu vôbec,
- Nepodá návrh na vyhlásenie konkurzu v lehote do 30 dní, odo dňa kedy sa dostal do predĺženia,
- Nedôjde objektívne k podaniu návrhu na vyhlásenie konkurzu v lehote 30 dní odo dňa kedy sa dozvedel alebo sa pri zachovaní odbornej starostlivosti mohol dozvedieť o svojom úpadku.

V praxi je možné neraz stretnúť sa s tým, že cestovné kancelárie vyhlásia svoj úpadok alebo bankrot, čo odôvodňujú nepriaznivou finančnou situáciou doslova „zo dňa na deň“. Pokiaľ sa však hlbšie zamyslíme nad inštitútom úpadku a jeho právnej úpravy, tak relatívne by sa tieto situácie diať nemali a ak, tak v minimálnom rozsahu. Je to dané predovšetkým tým, že v prvom rade dlžník (cestovná kancelária) je zo zákona o konkurze a reštrukturalizácii povinný predchádzať úpadku. Ak už dlžníkovi úpadok hrozí, je povinný bez zbytočného odkladu prijať vhodné a primerané opatrenia na jeho odvrátenie. Ak je dlžník povinný účtovať v zmysle zákona o účtovníctve, je povinný sústavne sledovať vývoj svojej finančnej situácie, ako aj stav svojho majetku a záväzku tak, aby mohol včas zistiť prípadnú hrozbu úpadku a prijať opatrenia, ktoré hroziaci úpadok odvrátia. Ak by uvedené bolo zo strany cestovných kancelárií dôsledne dodržiavané, nemohlo by sa stávať, že o úpadku cestovnej kancelárie sa spotrebiteľia dozvedia až počas svojej dovolenky alebo tesne pred ňou. V praxi však uvedené ustanovenia nie sú na ťarchu spotrebiteľov rešpektované alebo len v rozsahu, ktorý nie je dostačujúci na odvrátenie rizika, ktoré s tým znášajú spotrebiteľia.

Bez ďalšieho však je v tomto smere tiež nutné uviesť, že podľa platnej právnej úpravy Zákona o konkurze a reštrukturalizácii, osobe, ktorá počas štyroch rokov pred začatím konkurzného konania vo funkcii štatutárneho orgánu alebo jeho člena, likvidátora alebo zákonného zástupcu dlžníka porušila povinnosť včas podať návrh na vyhlásenie konkurzu, vzniká vyhlásením konkurzu povinnosť zaplatiť v prospech všeobecnej podstaty sumu vo výške dlžníkovho základného imania zapísaného v príslušnom registri v čase, keď porušila povinnosť včas podať návrh na vyhlásenie konkurzu, najviac vo výške dvojnásobku minimálnej výšky základného imania obchodnej spoločnosti ustanovenej zákonom. Ak je takýchto osôb viac, v časti, v ktorej je ich povinnosť čo do

výšky rovnaká, sú povinné plniť spoločne a nerozdielne. Tejto zodpovednosti sa zbaví ten, kto preukáže, že neporušil povinnosť včas podať návrh na vyhlásenie konkurzu alebo, že konal s odbornou starostlivosťou. Zodpovednosti sa zbaví tiež ten, kto nie je oprávnený konať v mene dlžníka samostatne, ak preukáže, že pre nedostatok súčinnosti tých, s ktorými koná spoločne, nemohol túto povinnosť splniť a že bez zbytočného odkladu, ako sa dozvedel alebo mohol dozvedieť o porušení tejto povinnosti, uložil do zbierky listín oznámenie, že dlžník je v predĺžení. Najmä uvedené malo byť „strašiacom“ zákonodarcu na podnikateľské subjekty pri podávaní oneskorených návrhov na vyhlásenie konkurzu, avšak tieto subjekty aj naďalej oneskorene podávajú návrhy na vyhlásenie konkurzu (povolenie reštrukturalizácie), čím tým dochádza k oneskorenej informovanosti verejnosti (najmä klientov) o bankrote cestovných kancelárii.

Ak by osoby zodpovedné za chod cestovných kancelárii (najmä štatutárne orgány) dôsledne sledovali finančnú situáciu cestovnej kancelárie a k možnosti úpadku by pristupovali zodpovedne, úpadok cestovnej kancelárie by sa nemusel udiať, ale predovšetkým by tu bola možnosť zamedziť tomu, aby vôbec osoby spotrebiteľov, ktorí využívajú služby cestovnej kancelárie počas dovolenky v zahraničí alebo tesne pred dovolenkou, boli nepriaznivo ovplyvnení úpadkom. Nakoľko je však trend opačný³, je nutné, aby spotrebiteľia jednoducho, rýchlo a bez zbytočných peripetii mohli na situáciu úpadku cestovnej kancelárie bez ďalšieho zaregovať.

4 Ochrana spotrebiteľa pri úpadku cestovnej kancelárie na Slovensku

Turistika a využívanie služieb cestovných kancelárií má narastajúcu tendenciu a dôležitú úlohu v ekonomikách štátov. V členských štátoch Európskej únie boli prijaté tzv. minimálne spoločné pravidlá v tejto oblasti, ktoré majú za cieľ poskytnúť tejto oblasti lepšie rozmery spoločenstva.⁴ Na základe týchto pravidiel bol vytvorený základ minimálneho rámca ochrany spotrebiteľa, podľa ktorého organizátor / obchodník (cestovná kancelária) by mala byť zodpovedná spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov zo zmluvy, keďže organizátor / obchodník (cestovná kancelária) by mala byť spotrebiteľovi zodpovedná za škodu vzniknutú v dôsledku nedostatku plnenia alebo neprimeraného plnenia zmluvy. Preto sa kladie dôraz na to, aby organizátori / obchodníci (cestovné kancelárie) boli zaviazaní zabezpečovať dostatočný dôraz na záruku v prípade platobnej neschopnosti.

Členským štátom Európskej únie preto bolo nariadené prijať nevyhnutné opatrenia⁵, aby cestovné kancelárie ako zmluvné strany boli zodpovedné spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, bez toho aby spotrebiteľia nepocítovali ujmy na svojich právach, resp. aby tieto boli minimálne. Cestovné kancelárie musia zabezpečiť dostatočné záruky refundácie peňažných prostriedkov spotrebiteľom v prípade platobnej neschopnosti.

³ Z dôvodu neustále vzrastajúceho sa počtu úpadkov cestovných kancelárii.

⁴ Napríklad Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb.

⁵ Často nazývané aj tzv. minimálne opatrenia, ktoré majú za úlohu založiť základné kritériá pre členské štáty Európskej únie v oblasti cestovného ruchu.

V praxi poistenie cestovných kancelárií sa uskutočňuje uzatvorením poisťovnej zmluvy medzi poisťovateľom a poisťníkom (cestovnou kanceláriou). Predmetom poistenia, ktoré má za úlohu chrániť práva a záujmy spotrebiteľov v praxi je najmä (Európska cestovná poisťovňa):

1. suma zaplatená (klientom cestovnej kancelárie) za zájazd,
2. poistenie sa dojednáva pre prípad, kedy poisťník z dôvodu svojho úpadku:
 - neposkytne oprávnenej osobe dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - nevráti oprávnenej osobe zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - nevráti oprávnenej osobe rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý iba sčasti.

Z uvedeného zreteľne vyplýva, na čo sa v danom prípade vzťahuje poistenie cestovnej kancelárie a aký je rozsah poistenia poisťníka (cestovnej kancelárie) a teda v akom rozsahu sú práva spotrebiteľov chránené. Na strane druhej poisťovne výslovne uvádzajú tzv. výluku z poistenia, keď uvádzajú, že poistenie sa nevzťahuje na (Európska cestovná poisťovňa):

1. kvalitu poskytovaných služieb, ktoré sa poisťník zaviazal v zmluve o zájazde zabezpečiť oprávnenej osobe,
2. nároky tých osôb, ktoré sú zamestnancami alebo právne uznanými spoločníkmi poisťníka alebo ich manželia/manželky, príbuzní v priamom rade, alebo osoba, ktorá s nimi žije v spoločnej domácnosti, ak v poisťovnej zmluve nie je dohodnuté inak,
3. škody vzniknuté v súvislosti so zlyhaním techniky (napr. porucha médií pre elektronické spracovanie dát, príp. chyby v programovaní), vojnou, vojnovými udalosťami, terorizmom, vnútornými nepokojmi, štrajkami, zabavením, prírodnými katastrofami alebo jadrovou energiou,
4. z poistenia sú vylúčené škody, ktoré vzniknú platobnou neschopnosťou inej osoby, ako je poisťník,
5. akékoľvek následné škody (napr. pokuty, ušlý zisk, ktorý by mohol vzniknúť z dôvodu oneskoreného príchodu do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky a iné náklady s tým súvisiace).

Okrem povinnosti priamo ustanovených zákonom sú spotrebiteľia často nútení vykonať viacero formálnych krokov smerom k poisťovateľovi, pričom každý z poisťovateľov si v závislosti od svojej obchodnej stratégie a interných predpisov vyhradzuje právo požadovať od spotrebiteľov iné požiadavky. V praxi ide spravidla o:

- a) dodržanie lehoty na oznámenie vzniku škodovej udalosti v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami⁶,
- b) poskytnutie primeranej súčinnosti zo strany spotrebiteľa pri riešení škodovej udalosti, najmä v kontexte zisťovania, skúmania a určenia rozsahu a výšky nárokov na poistné plnenie,

⁶ Napríklad stanovením lehoty 6 mesiacov na oznámenie škodovej udalosti.

- c) poskytnúť edičnú povinnosť poisťovateľovi⁷ predložením dokumentov, poskytnúť mu možnosť vykonania šetrenia, resp. nebrániť poisťovateľovi v ňom.

Pokiaľ by spotrebiteľ poisťovateľom požadovanú súčinnosť neposkytol, môže dochádzať pre spotrebiteľa k nepriaznivej situácii, t.j. k rozhodnutiu poisťovateľa znížiť poisťné plnenie v závislosti od toho, aký vplyv malo toto porušenie spotrebiteľa na rozsah povinnosti poisťovateľa plniť. Uvedené sa posudzuje jednotlivo pre každý prípad samostatne.

Pre ozrejenie práv spotrebiteľa v prípade úpadku cestovnej kancelárie je nutné vychádzať z dvoch základných faktov, a to:

- a) či k úpadku cestovnej kancelárie a vyhláseniu konkurzu na majetok cestovnej kancelárie došlo pred alebo
b) počas objednávaného zájazdu spotrebiteľa.

V prípadoch, ak k úpadku cestovnej kancelárie dôjde ešte pred realizovaním samotného zájazdu, je možné konštatovať, že pozícia spotrebiteľa je v takomto prípade jednoduchšia, pretože klient – spotrebiteľ je oprávnený od poisťovne, v ktorej je cestovná kancelária poistená, požadovať, aby mu boli uhradené náklady súvisiace s obstaraním zájazdu, ktorý sa nakoniec nezrealizoval z dôvodu úpadku cestovnej kancelárie. Poisťovňa v takomto prípade má povinnosť spotrebiteľovi náklady za obstaranie zájazdu uhradiť.

V druhom prípade je nutné uviesť, že tento prípad je pre spotrebiteľa náročnejší a nepríjemnejší, pretože úpadok cestovnej kancelárie, ktorý nastal počas realizácie obstaraného zájazdu vyžaduje výraznú súčinnosť zo strany spotrebiteľa, ktorý musí neraz z vlastných finančných prostriedkov uhradiť náklady týkajúce sa či už ubytovania a stravovania na mieste realizácie zájazdu a dokonca aj uhradiť náklady cestovania (transportu). V takomto prípade si tieto náklady môže spotrebiteľ uplatniť u poisťovne, ktorá mu ich má refundovať. Refundácia je však často-krát krátaná iba do výšky, akú by musela cestovná kancelária vynaložiť, ak by tieto náklady hradila sama. Uvedené neraz spôsobuje problém, pretože cestovné kancelárie vzhľadom na množstvo objednaných zájazdov obdržia zľavu z nákladov ubytovania, stravovania i cestovania. Spotrebiteľ však uvedenej tzv. množstevnej zľave nemôže sám konkurovať. V každom prípade však je vždy rozhodujúce obrátiť sa na dotknutú poisťovňu a situáciu riešiť práve s ňou tak, aby nedošlo k nedorozumeniam vo vzťahu spotrebiteľ ako klient cestovnej kancelárie (v úpadku) kontra poisťovňa, ktorá sa zväčša striktnie drží pre spotrebiteľov neznámymi poisťnými podmienkami. Práve poisťné podmienky sú často kameňom úrazu pre spotrebiteľov, najmä ak sa bezprostredne dotýkajú povinností, ktoré sú vo vzťahu k poisťovni povinní splniť. Progres však v tomto smere je vidieť u veľkej väčšiny poisťovní, ktoré v záujme vyhovieť požiadavkám a nárokom spotrebiteľom prijali opatrenia na zníženie množstva formálnych úkonov, čo možno hodnotiť len pozitívne.⁸

⁷ Edičnou činnosťou v danom prípade rozumieme predkladanie dokumentov poisťovateľovi, ako napríklad predloženie zmluvy o zájazde, dokladov, atď.

⁸ Napríklad väčšie množstvo úkonov možno s poisťovňou riešiť prostredníctvom internetu alebo aj obratom telefonicky.

Záver

Pre ďalší rozvoj a napredovanie cestovného ruchu a cestovania je nutné, aby spotrebiteľia mali jasnú, jednoznačnú a nespochybniteľnú možnosť vybrať si kedy, kam, za akú cenu a prostredníctvom akej cestovnej kancelárie tak učinia. Tomuto ich právu na jednej strane musí zodpovedať povinnosť cestovných kancelárií brať do úvahy tú skutočnosť, že sú subjektami na trhu trhovej ekonomiky, ktorá so sebou neraz prináša aj negatíva. Jedným z týchto negatív je aj možný úpadok cestovnej kancelárie. Často krát spoločnosť úpadok cestovných kancelárií podceňuje a sústredí sa len na úpadok spoločností a firiem zaoberajúcich sa iným odvetvím a nie cestovným ruchom. Je však nutné uviesť, že v posledných rokoch je možné badať posun v tomto smere, minimálne keď prihladneme na nutnosť poistenia cestovných kancelárií. Spotrebiteľ má právo výberu, jeho rozhodovanie je však podmienené viacerými vplyvmi. Spotrebiteľia by rozhodne nemali zabúdať na kvalitu poistenia cestovnej kancelárie, pretože v prípade úpadku môže byť práve tento atribút rozhodujúci. Cieľom príspevku je poukázať na právnu stránku úpadku cestovnej kancelárie s osobitným kontextom na ochranu spotrebiteľa, ktorá je síce komplexne rozsiahla, ale nie dostačujúca o čom svedčia nespočetné davy nespokojných klientov skrachovaných cestovných kancelárií.

Zoznam bibliografických odkazov

- Bělohávek, A. J. (2007). *Evropské a mezinárodní insolvenční právo, Komentář*. Praha: C. H. BECK.
- Dôvodová správa k zákonu č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii.
- Đurica, M. (2012). *Zákon o konkurze a reštrukturalizácii. Komentár*. Bratislava: C. H. BECK.
- Európska cestovná poisťovňa. *Všeobecné poisťné podmienky poistenia zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie (ECP-VPP-INS-032011)*. Dostupné na http://www.europska.sk/___files/ECP-VPP-INS%20032011.pdf
- Havel, B. (2000). Povinnosť podať návrh na prohlášení konkursu dle zákona o konkursu a vyrovnání. *Právní rozhledy*, 4.
- Pospíšil, B. (2005). *Zákon o konkurze a reštrukturalizácii s komentářom*. Žilina: Poradca podnikateľa.
- Pospíšil, B. (2012). *Zákon o konkurze a reštrukturalizácii, Komentár*. Bratislava: IURA EDITION.
- Richter, T. (2008). *Insolvenční právo*. Praha: ASPI, Wolters Kluwer.
- Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb.
- Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
- Zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii.