

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Cestování bez stresu?

Otázka práv spotřebitelů související s cestováním se stává poslední roky stále více a více aktuální. Cestovatelé mají strach kvůli teroristickým útokům po světě, nebo se může stát, že jim cestu znemožní příroda, například v hojně medializovaném případě islandské sopky Eyjafjallajökull, jejíž sopečná erupce a následný oblak popela paralyzovala leteckou dopravu nad velkou částí Evropy.

Evropská unie samozřejmě považuje otázku práv cestujících spotřebitelů za důležitou, a proto se již mnoho let podmínky upravují právě ve prospěch cestujících, například v otázce náhrad za zpožděný let. Hlavním motivem tohoto textu je však nová Směrnice o souborných cestovních službách č. 2015/2302/EU[1], která byla přijata 25. listopadu loňského roku a nahrazuje původní evropskou směrnici o cestovních službách z roku 1990. Jeden z důvodů jejího přijetí byla změna ve způsobu, jakým lidé v 21. století organizují a kupují své dovolené.

Místo jednání na kamenné pobočce cestovní kanceláře, což byla po desetiletí jediná varianta, se stále více lidí uchyluje k nákupu přes internet, kde mají lepší možnost srovnání a sestavení si dovolené z více zdrojů na jednom místě. Jednotlivé členské státy EU včetně České republiky mají na novou směrnici časový limit – musí jí transponovat do národních předpisů do prvního ledna 2018.

Znění nové úpravy rozšíří ochranu spotřebitelů mj. i tak, že pokryje nejen tradiční souborné dovolené, které standardně vypadají tak, že si spotřebitel objedná v jednom balíčku ubytování, hotel i související transfery, případně doprovodný program, ale i cca 120 milionů zákazníků, kteří kupují jiné kombinované formy dovolené, tedy například si sami zajistí levnější letenku nebo půjčovnu aut. Ochrana se tedy vztáhne na všechny služby v oblasti cestovního ruchu, které jsou formou nějakého balíčku[2].

Ty jsou ve směrnici rozepsány hned tři:

- (1) Předpřipravené balíčky – jsou naplánované dovolené od cestovní kanceláře, které tvoří alespoň dvě složky – například doprava a ubytování, případně další služby, jako je pronájem vozidla;
- (2) Balíčky na míru – tvoří je mnoho složek, které si cestovatel vybírá od jednoho poskytovatele online nebo přímo v kamenné prodejně;
- (3) Provázané služby – pokud si zákazník koupí jednu službu skrze jednu kancelář, například ubytování a je pozván nebo naveden k tomu, aby si zakoupil související službu skrze jiný zdroj, například nabízející transfer z letiště, tak je chráněn celý zájezd, v případě, že je druhá služba zakoupena do 24 hodin od té první.

Přínosy pro spotřebitele, které plynou z nové úpravy, jsou vyčísleny ve výši cca 430 milionů EUR/rok[3] a jsou zejména následující:

- Dojde k zvýšení informovanosti cestovatelů, kteří budou mít lepší přehled o ochraně, kterou jim zákony nabízejí.
- Zvýší se předvídatelnost cen, bude zavedený strop ve výši 8%, nad který nebude možné zvyšovat původní cenu zájezdu. Pokud přesto k takovému zvýšení dojde, tak má zákazník právo

zdarma dovolenou zrušit.

- Obecně se zvýší možnosti zákazníka zrušit dovolenou před odjezdem v případě přírodních katastrof, válek nebo jiných vážných událostí v cílové lokaci. Bude také lépe upravena možnost přerezervace zájezdu do jiné destinace, která je momentálně založena spíše na dobré vůli některých kanceláří.
- Bude lépe vyjasněna otázka odpovědnosti za chyby při rezervaci zájezdu. To je oblast, která je v posledních letech často diskutována, zejména v případě leteckých zájezdů se často stává, že dojde k „chybovému tarifu“, vzniklému kvůli složitému vypočítávání palivového příplatku za letenku. Nyní bude za chybový tarif vždy odpovědný prodejce.
- Zvýší se záruka v případě krachu cestovní kanceláře, aby bylo vždy možné efektivně dostat cestující zpět domů, tyto záruky se pak za určitých podmínek uplatní i pro výše uvedené provázané služby.

Přínosy nejsou jen ve sféře spotřebitelské, ale i pro samotné cestovní kanceláře. Může se jednat o lepší vytvoření rovných podmínek mezi provozovateli, zrušení zastaralých požadavků na dotisky brožur, popřípadě lepší vzájemné uznávání vnitrostátních režimů pro ochranu před platební neschopností.

Závěrem lze poznamenat, že tato směrnice bude mít na spotřebitele po své transpozici přímý a velice pozitivní dopad a mohla by přispět k tomu, aby se zvýšila flexibilita volby dovolené a ochrana práv spotřebitelů.



Jan Metelka,
student Právnické fakulty UK

[1] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

[2] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

[3] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](#)

Další články:

- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Nová pravidla pro ground handling v EU a jejich dopady na letecký sektor](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc březen 2026](#)

- [Novelizace nařízení EU o odlesňování \(EUDR\)](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Doručování soudních písemností ze zahraničí do ČR](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc únor 2026](#)
- [Digital Fairness Act a influencer marketing - cesta ke konci roztržitosti regulace?](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc leden 2026](#)
- [IATA Travel & Cargo akreditace v letectví - v čem spočívají její výhody?](#)