

UNIVERZITA PARDUBICE
DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERENERA

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2009

Bc. Martina Vostatková

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Cestovní pojištění v České republice

Bc. Martina Vostatková

Diplomová práce

2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina VOSTATKOVÁ**
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**

Název tématu: **Cestovní pojištění v České republice**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Pojistný trh v ČR
2. Komparace vybraných pojišťoven
3. Multikriteriální analýza cestovního pojištění v ČR
4. Vyhodnocení analýzy

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **28. listopadu 2008**

Termín odevzdání diplomové práce: **25. května 2009**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 27. 04. 2009

Bc. Martina Vostatková

Touto cestou bych ráda poděkovala všem, kteří mi v průběhu tvorby mé diplomové práce pomáhali a poskytli mi potřebné materiály a informace. Zvláštní poděkování pak patří vedoucímu diplomové práce doc. Ing. Rudolfu Kampfovi, Ph.D. především za jeho čas, cenné rady a připomínky při zpracování této práce.

SOUHRN

Diplomová práce se zabývá analýzou cestovního pojištění na českém pojistném trhu. Zaměřuje se na rozdělení pojistného trhu, pojišťovnictví a zvláště cestovního pojištění. V práci jsou vysvětleny základní pojmy, týkající se této oblasti. Dále se zabývá komparací vybraných pojišťoven. Cílem práce je na základě multikriteriální analýzy doporučit pojišťovnu vhodnou pro poskytnutí cestovního pojištění, která by nejlépe vyhovovala požadavkům klienta.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestovní pojištění; pojištění; pojišťovnictví; pojistný trh

TITLE

Travel Insurance in the Czech Republic

ABSTRACT

The diploma thesis elaborates on the travel insurance analysis in Czech insurance market. It focuses on a specification of the insurance market, the insurance system in itself and especially that of the travel insurance. In this project are explain basic concepts regarding this area. Also this project deal with comparison chosen insurance company. The main purpose of this diploma thesis base on multi-criteria analysis is to recommend suitable insurance company which provides suitable travel insurance, which will be the most suitable customer's requirement.

KEYWORDS

travel insurance; insurance; insurance industry; insurance market

Obsah

Úvod	9
1 Pojistný trh.....	11
1.1 Historie pojišťovnictví a pojištění	11
1.2 Segmentace pojistného trhu.....	12
1.2.1 Pojišťovny	13
1.3 Pojištění	13
1.3.1 Členění pojištění	14
1.3.2 Charakter pojištění.....	15
1.4 Pojistné	16
1.5 Česká asociace pojišťoven (ČAP)	16
1.6 Cestovní pojištění	16
1.6.1 Definice cestovního pojištění	16
1.6.2 Vznik cestovního pojištění	18
1.6.3 Klasifikace cestovního pojištění.....	19
1.6.4 Pojistné produkty cestovního pojištění.....	21
1.6.5 Pojištění léčebných výloh.....	22
1.6.6 Asistenční služby.....	26
1.6.7 Úrazové pojištění.....	26
2 Komparace vybraných pojišťoven.....	39
2.1 Generali Pojišťovna, a.s.....	39
2.2 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	40
2.3 ČSOB Pojišťovna, a.s.....	41
2.4 Česká pojišťovna, a.s.....	42
2.5 Vývoj trhu s cestovním pojištěním.....	43
2.5.1 Trendy v cestovním pojištění	46
2.5.2 Produktové inovace v cestovním pojištění	48
2.6 Současná situace na trhu cestovního pojištění	49
3 Multikriteriální analýza	52
3.1 Richmondova matice	52
3.2 Výběr oblastí vlivu	52
3.2.1 Rozsah pojištění.....	53
3.2.2 Cena	53

3.2.3	Výše limitů	56
3.2.4	Územní platnost.....	57
3.2.5	Slevy, balíčky a varianty pojištění.....	57
4	Vyhodnocení efektivnosti u jednotlivých pojišťoven	59
4.1	Vyhodnocení cestovního pojištění u Generali Pojišťovny	59
4.2	Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny Kooperativa	61
4.3	Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny ČSOB.....	63
4.4	Vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny	65
4.5	Shrnutí	67
	Závěr.....	69
	Literatura	71
	Seznam tabulek.....	73
	Seznam obrázků.....	74
	Seznam příloh.....	75

Úvod

Jako členové Evropské unie máme právo na bezplatného využívání místní veřejné zdravotní péče. Tato péče je hrazena z povinného zdravotního pojištění. Ve většině členských zemí Evropské unie však místní zdravotní systémy z mnoha důvodů vyžadují řádově větší spoluúčast. Náklady na léčbu v některých cizích zemích mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v České republice.

S většinou států světa nemá Česká republika uzavřené dohody o vzájemném poskytování zdravotní péče, a proto turista, který utrpí úraz nebo onemocní, bude muset hradit léčebné výlohy ze svých ušetřených úspor. Při komplikovanějších zákrocích, eventuálně při nutném transportu do zdravotnických zařízení se tyto léčebné výlohy mohou vyšplhat do statisíců a milionů korun. Nepojištěný cestovatel tak riskuje, že se zadluží na dlouhé roky dopředu.

Na cestách však hrozí nejenom zdravotní rizika, ale i další rizika jako je např. krádež zavazadel, jejich ztráta při letecké dopravě, riziko neúmyslného způsobení škody třetí osobě, riziko úrazu a další.

Tato diplomová práce se bude zabývat cestovním pojištěním v České republice a výběrem nejvhodnější pojišťovny pro jeho uzavření.

Cílem této diplomové práce je pomocí multikriteriální analýzy nalézt vhodnou pojišťovnu pro uzavření cestovního pojištění, která by nejlépe vyhovovala požadavkům klienta. Pro objektivní stanovení kritérií a jejich vah bude analýza vycházet z marketingového průzkumu formou dotazníku.

Práce je rozdělena do čtyř částí. První část bude popisovat stručný vývoj a členění pojistného trhu v České republice. Dále se bude věnovat již plně cestovnímu pojištění a to konkrétně jeho definici, členění, výkladu pojmů a obsahu a charakteristice cestovního pojištění.

Druhá kapitola bude již z části praktická a bude se zabývat představením vybraných pojišťoven, prezentací jejich produktů a následně krátkému porovnání některých statistických údajů z oblasti cestovního pojištění.

Další část této práce bude obsahovat analýzu, ve které budou zvoleny čtyři pojišťovny a dle výsledku dotazníku budou hodnocena jednotlivá kritéria. Výsledek by měl ukázat nejvhodnější pojišťovnu dle přání klienta.

Podklady, se kterými se bude převážně pracovat, budou získány zejména z internetových stránek jednotlivých pojišťoven a z interních zdrojů jednotlivých institucí. Dále se bude vycházet z odborné literatury, odborných periodik, ze zákonů a vyhlášek.

1 Pojistný trh

1.1 Historie pojišťovnictví a pojištění

„Počátky pojištění a pojišťovnictví lze hledat v hlubokém dávnověku, neboť s rodící se kulturní lidskou společností vzniká snaha odstranit či alespoň zmírnit finanční následky způsobené nepříznivými nahodilými událostmi. Pojištění tehdy provozované nelze dost dobře srovnávat s pojištěním, které je dnes nabízeno na současném pojistném trhu, ačkoli jeho podstata a účel se naprosto neliší od pojištění dnešního.“¹

„Zkušenosti přivedly lidstvo k pojištění, které bylo založeno na myšlence vzájemnosti, která byla později doplněna pojmem rizika a jeho společným sdílením.“²

Vznik českého pojišťovnictví se datuje od roku 1827, kdy vznikla První česká vzájemná pojišťovna v Praze, o dva roky později byla založena Moravskoslezská vzájemná pojišťovna v Brně. Druhá polovina devatenáctého století byla ve znamení intenzivního zakládání českých pojišťoven a pojišťovacích spolků, kterým dalo založení samostatného státu v roce 1918 nový impuls a rozměr. Po útlumu v letech protektorátu došlo k poválečnému znárodnění celkem 733 pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních reprezentací, jejich postupné redukci a posléze monopolizaci československého pojišťovnictví. V podmínkách centrálního plánování mělo pojištění omezený význam daný základními principy socialistického státu a proklamovanou zásadou „všichni stejně“. Těmto skutečnostem odpovídala i nabídka pojištění. V období let 1948 – 1989, kdy nebylo povoleno volné podnikání a kdy veškerá obchodní průmyslová a podnikatelská činnost byla doménou státu a státem kontrolovaných podniků a družstev, byla ekonomická potřeba pojištění rizik podnikatelů výrazně potlačena. V tomto období byly často vedeny teoretické spory o faktickém významu či smyslu pojištění státních hospodářských organizací nebo majetku spravovaného národními výbory. V padesátých letech bylo pojištění majetku ve státním vlastnictví dokonce zakázáno. Později byla možnost pojištění státního majetku sice obnovena, avšak funkce tohoto pojištění byla deformována přímým státním řízením pojištěných subjektů a pojistitele.

¹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojišťovnictví a pojištění*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. 18 s. ISBN 80-245-0023-X

² HRADEC, M., ZÁRYBNICKÁ, J., KŘIVOHLÁVEK, V. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s., 2005. 68 s. ISBN 80-86754-48-0.

Po „sametové revoluci“ v roce 1989 a v dalších letech obor pojišťovnictví získal nové dimenze. Nejdůležitějším krokem transformace pojišťovnictví byla jeho demonopolizace. Všechny existující společnosti, všichni podnikatelé a občané pocítili změny v konkurenčním prostředí a v nabídce pojišťovacích služeb. Nastal rychlý vývoj nabídky desítek nových produktů a došlo také k rozmachu zprostředkovatelů pojištění.

Velmi významným krokem transformace pojišťovnictví byla úprava ekonomických pravidel podnikání pro komerční pojišťovny. První zákon o pojišťovnictví (zák. ČNR č. 185/1991 Sb.) a následné vyhlášky ministerstva financí vytvořily solidní základ pro účetnictví, pro správné hodnocení dosažených výsledků a pro efektivní podnikatelskou činnost komerčních pojišťoven. Jako kontrolní orgán nad komerčními pojišťovnami byl právě tímto zákonem konstituován Státní dozor nad pojišťovnictvím. Nejnovější zákonnou normou je zákon č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví, který mj. umožnil Státnímu dozoru nad pojišťovnictvím využít řadu efektivnějších nástrojů pro svou kontrolní činnost.

Dalším důležitým krokem transformace pojišťovnictví byla úprava celé řady právních předpisů s cílem sjednotit naše české právní normy s evropskými. Nejedná se o jednoduchý proces, nicméně je zcela nezbytný a prošly jím všechny státy, které přistoupily k Evropské unii.

Výsledkem posledních let je tedy v podstatě již transformované pojišťovnictví, které poskytuje pojistnou ochranu a je připraveno svými pojistnými produkty uspokojit i nejnáročnějšího klienta. Současné pojišťovnictví je na rozdíl od bývalého pevně spjato s podnikáním, neboť samo je budováno na komerčních a podnikatelských aktivitách. Nové moderní pojistné produkty jsou určeny k ochraně majetku, zájmů a práv klientů a životů podnikatelů a občanů.

1.2 Segmentace pojistného trhu

Pojistný trh je možné členit podle více kritérií. Rozhodujícím kritériem tohoto členění a segmentace je předmět činnosti pojistitele, dalšími mohou být pojistné riziko, předmět pojištění, pojistné produkty, pojistitelé a podobně. Členění pojistného trhu je ovlivňováno mnoha faktory a zahrnuje více hledisek.

V roce 1991 byly zaregistrovány celkem tři pojišťovny. Od roku 2001 je již 31 společností sdruženo v České asociaci pojišťoven.

Podle předmětu činnosti pojistitele se trh dělí na dva relativně samostatné segmenty:

- věcný pojistný trh: nabídka a poptávka po pojištění a zajištění;
- investiční pojistný trh: investování dočasně volných peněžních prostředků pojistitele.

1.2.1 Pojišťovny

Pojišťovna je specifická finanční instituce přebírající rizika a poskytující pojistné produkty. Jedná se o právnickou osobu, která má oprávnění vykonávat pojišťovací činnost, tzn. uzavírat smlouvy, nakládat s aktivy a uzavírat smlouvy se zajišťovnami.

Odvětví pojišťovnictví zahrnuje různé pojišťovny, které se liší zaměřením, velikostí i organizační formou.

Pojišťovny se dělí především podle zaměření činnosti na:³

- univerzální: pojišťují v podstatě všechny druhy rizika a mohou provozovat i zajištění;
- životní: zabývají se pouze životním pojištěním;
- neživotní: zabývají se pouze neživotním pojištěním;
- specializované: specializují se na určitý druh nebo odvětví pojištění, na pojištění určitého druhu rizika nebo pouze na některé skupiny pojištěných.

1.3 Pojištění

Pojištění je ekonomicko-právní vztah, který umožňuje získat náhradu (peněžní) v případě negativních důsledků nahodilých událostí. Pojištění se dá také definovat jako finanční služba, která, ač je nevýrobním odvětvím ekonomiky, vytváří svým způsobem zdroj rozvoje společnosti.

³ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003. 29 s. ISBN 80-86119-67-X

S každou oblastí lidské činnosti je spojeno určité riziko. Člověk se proti riziku a jeho dopadům může bránit dvěma způsoby:

- vytvářet si své vlastní rezervy, aby mohl sám pokrýt následky nepříjemných nečekaných skutečností;
- pojistit se.

Pojištění tedy neznamená, že lidé se celkově budou cítit výrazně bezpečněji a budou mít naprostou jistotu, že dané riziko nenastane. Pojištění pouze přesunuje či eliminuje negativní důsledky náhle nastalé události ze samotného poškozeného na speciální instituci – pojišťovnu. Poškozený se pak díky náhradě škody může rychleji vrátit ke své činnosti a pokračovat ve svých započatých aktivitách.

1.3.1 Členění pojištění

Pojištění lze rozdělit podle různých hledisek:

Podle formy

1. zákonné pojištění – toto pojištění vyplývá ze zákona, který už stanoví vznik tohoto pojištění, pojistné podmínky, sazby pojistného, způsob placení atd. ;
2. povinně smluvní pojištění – musí se sjednat povinně podle právního předpisu pro určitou činnost (pojištění lékařů, myslivců, auditorů) ;
3. smluvní pojištění – na základě smlouvy a je dobrovolné.

Podle formy tvorby rezerv

1. „rizikové pojištění – neví se kdy pojistná událost vznikne (úrazové, majetkové, proti živelným pohromám);
2. rezervotvorné pojištění – ví se, kdy pojistná událost vznikne (životní a důchodové poj.).“⁴

⁴ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003. 30 s. ISBN 80-86119-67-X

Podle odvětví

1. životní – orientuje se na riziko dožití nebo úmrtí. Jedná se o typ pojištění, kdy je pojištěnému vyplacena dohodnutá pojistná částka v případě, že se dožije data konce pojištění, respektive data konkrétně dohodnutého v pojistné smlouvě, a nebo při jeho předčasném úmrtí.
2. neživotní – jde o všechna pojištění, která nemají charakter životního pojištění. Jedná se např. o pojištění majetku, pojištění odpovědnosti za škodu, ale i o pojištění úrazu a nemoci. V neživotním pojištění není jisté, zda se, po dobu trvání pojištění v případě konkrétní pojistné smlouvy, vyskytne pojistná událost a pokud ano, tak kolikrát.

1.3.2 Charakter pojištění

Pojištění má charakter peněžních vztahů. Je to efektivní tvorba a rozdělování peněžních prostředků prostřednictvím pojistných fondů, které tvoří pojišťovny. Část prostředků ukládá pojišťovna do pojistných rezerv a ostatní částky používá pro vyplácení pojištění. Pojištění je právní vztah mezi fyzickou a právnickou osobou, který vzniká na základě pojistné smlouvy nebo právního předpisu (zákona).

Pojištění má tyto charakteristické znaky:

1. Solidárnost – projevuje se v tom, že pojistníci společně přispívají na vytváření pojistných fondů už s vědomím toho, že nemusí vložené pojistné získat zpět a místo jim bude vyplaceno někomu jinému.
2. Podmíněná návratnost – projevuje se v tom, že pojištění bude vyplaceno tehdy, vznikne-li pojistná událost.
3. Neekvivalentnost – projevuje se v tom, že pojistné plnění není závislé od výše zaplaceného pojistného tzn., že může být vyšší nebo nižší než splacené pojistné.

1.4 Pojistné

„Pojistné je sjednáno buď jako jednorázové (pojistné pojistník uhradí najednou na počátku pojistné doby) nebo jako opakovaně placené pojistné (běžné pojistné, častější případ sjednání pojistného).“⁵

Pojistné dělíme na:

- a) část riziková – je spotřebovávána v průběhu pojištění;
- b) část rezervotvorná – ukládáme do rezervy pro budoucí plnění.

1.5 Česká asociace pojišťoven (ČAP)

„Česká asociace pojišťoven (ČAP) je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven. Předepsané pojistné všech členských pojišťoven tvoří již téměř 99 procent z celkového trhu. Z tohoto hlediska je asociace v podstatě reprezentantem českého pojišťovnictví. Posláním asociace je zastupovat, hájit a prosazovat zájmy pojišťoven i jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, dalším právním subjektům i ve vztahu k zahraničí, a podporovat tak rozvoj pojišťovnictví a pojistného trhu v České republice. ČAP je nositelem, propagátorem a garantem norem chování na pojistném trhu, etický kodex ČAP je respektován všemi členskými pojišťovnami. Řada úkolů, které má asociace před sebou, je zaměřena kromě oblasti legislativy zejména na aktivity v problematice boje s pojistným podvodem, vzdělávání a větší informovanost spotřebitelů o problematice pojistných produktů a pojišťovnictví komplexně.“⁶

1.6 Cestovní pojištění

1.6.1 Definice cestovního pojištění

„Podle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví (ve znění pozdějších předpisů), je cestovní pojištění řazeno mezi odvětví neživotních pojištění a jeho přesný název je „Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého trvalého bydliště.“

⁵ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003. 79 s. ISBN 80-86119-67-X

⁶ Česká asociace pojišťoven [online]. [cit. 2009-11-04]. Dostupný z WWW: <http://www.cap.cz/ZobrazFolder.aspx?folder=Lists%2fMenu+Verejneho+webu%2fO+n%c3%a1s>

Přestože má cestovní pojištění dlouhou tradici, setkáváme se samotným pojmem „cestovní pojištění“ až v roce 1993, kdy ho uvedla Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s. jako název svého produktu. Do té doby u nás existovalo tzv. sdružené pojištění pro cesty a pobyt, které provozovala Česká státní pojišťovna.

Problematika cestovního pojištění prolíná řadou odvětví soukromého pojištění a částečně též zasahuje do veřejného zdravotního pojištění.

Přestože některá pojištění platí v plném rozsahu i v zahraničí, neznamena to vždy, že zabezpečení těmito pojištěními je dostatečné. To se týká především zdravotního pojištění a pojištění odpovědnosti za škody. A proto přichází komerční pojišťovny se svou pestrou nabídkou cestovního pojištění.

Pojištění léčebných výloh je základním druhem cestovního pojištění. Zahrnuje úhradu nezbytných nákladů na ošetření v případě úrazu nebo náhlého onemocnění, úhradu léků, převoz do nejbližšího zdravotnického zařízení i převoz zpět do České republiky. V rámci tohoto pojištění je neustále k dispozici asistenční služba v českém jazyce, která radí co dělat v případě pojistné události. V případě úmrtí hradí pojišťovna i převoz tělesných ostatků zpět do ČR.

Dalšími součástmi jsou pak obvykle i pojištění úrazu, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel a pojištění storna zájezdu. Součástí cestovního pojištění bývá zpravidla také pojištění základních asistenčních služeb.

Cestovní pojištění patří mezi smluvní dobrovolná pojištění, kde pojistný vztah vzniká dobrovolně na základě uzavření pojistné smlouvy. Z hlediska tvorby rezerv se řadí mezi pojištění riziková. Podle formy pojistného plnění odpovídá cestovní pojištění pojištěním škodovým, výjimku tvoří úrazové pojištění, které je pojištěním obnosovým.

Z méně častých produktů cestovního pojištění patří mezi obnosová pojištění též pojištění odjezdu, pojištění nevyužití dovolené, pojištění únosu letadla. Z hlediska předmětu pojištění zasahuje cestovní pojištění do všech tří pojistných odvětví, to znamená, že v rámci cestovního pojištění lze sjednat pojištění osob, majetku i odpovědnostní pojištění. Pro cestovní pojištění platí i několik zvláštností (specifik). V rámci jedné pojistné smlouvy je možné pojistit více druhů nebezpečí spojených s cestováním – obecně se takové pojištění označuje termínem sdružené pojištění. Zároveň lze pojistit i více osob, což odpovídá charakteristice skupinového pojištění.

1.6.2 Vznik cestovního pojištění

Cestovní pojištění se sjednává před zahájením cesty, pro určitou oblast a na určitý počet dní (pokud se jedná o krátkodobé pojištění). Pojistné, jehož výše odráží velikost pojišťovaného rizika, je stanoveno denní sazbou a jeho výše závisí především na účelu cesty, věku pojištěného, oblasti pobytu a délce trvání.

Většina pojišťoven nabízí řadu slev, například při sjednání on-line, pro rodiny s dětmi, skupiny osob, pro zákazníky cestovních kanceláří apod. „Existují ale i přírážky na pojistné pro starší osoby a pro osoby, které cestují s cílem cestovat, pracovat, atd.“⁷ Většina pojišťoven má zároveň stanovenou věkovou hranici, od které seniory nepojišťuje (obvykle 70 nebo 80 let věku). Platnost zpravidla pojištění nabývá zaplacením pojistného.

Zvláštní pozornost je třeba též věnovat výši pojistných limitů pro jednotlivá pojišťovaná rizika. Dále je třeba si zjistit, co přesně která pojišťovna pojistí a na které události se již pojištění nevztahuje.

Mezi obecné výluky z pojištění, kdy pojišťovna neposkytuje plnění, patří škody způsobené:

- válečnými událostmi, vzpourami, povstáními nebo jinými hromadnými násilnými nepokoji, stávkou, výlukou a teroristickými akty, působením jaderné energie;
- zásahy státní moci nebo veřejné správy;
- úmyslným jednáním pojištěného nebo jiné osoby z jeho podnětu;
- výtržnostmi, které pojištěný vyvolal, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchal;
- jednáním pojištěného pod vlivem alkoholu, narkotik a jiných omamných látek;
- při účasti na provozování extrémních sportů, na výpravách do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami a při výkonu činností s vysokým rizikem.

⁷ MAJTÁNOVÁ, A. A KOLEKTIV. *Pojišťovnictví – Teorie a praxe*. 1 vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2006. 168 s. ISBN 80-86929-19-1

1.6.3 Klasifikace cestovního pojištění

„Cestovní pojištění představuje oblast pojištění, kde dochází ke kombinování pojistných produktů různého typu.“⁸

Pro snazší orientaci mezi jednotlivými produkty lze cestovní pojištění členit na základě několika kritérií, např. dle pojišťovaného rizika, typu cesty, délky pojištění.

Podle pojišťovaného cestovního rizika hovoříme o:⁹

- pojištění léčebných výloh a základních asistenčních služeb;
- úrazovém pojištění;
- pojištění zavazadel;
- pojištění odpovědnosti za škodu (na zdraví, na věci a jiných finančních hodnotách);
- pojištění storna zájezdu (zrušení cesty);
- pojištění přerušení cesty;
- pojištění zmeškání nebo zpoždění odjezdu (resp. odletu);
- pojištění nevyužité dovolené;
- pojištění únosu dopravního prostředku;
- pojištění výloh souvisejících s vozidlem;
- pojištění náhradní dopravy;
- pojištění spoluúčasti při dopravní nehodě;
- pojištění pobytu v nemocnici;

⁸ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003. 139 s. ISBN 80-86119-67-X

⁹ Zpracováno na základě materiálů pojišťoven.

- pojištění doplňkových asistenčních služeb;
- připojištění rizikových sportů.

Podle typu cesty rozlišujeme:

- pojištění turistických cest (běžné rekreační a poznávací cesty nebo pobyty, oddechové a necílené provozování rekreační činnosti a studijní pobyty);
- pojištění pracovních cest (cesty a pobyty za účelem výkonu práce zaměstnance nebo podnikatele, charitativní a dobrovolná činnost, au-pair, stáže);
- pojištění sportovních cest (cílené provozování sportu a pohybové činnosti v rámci aktivního odpočinku, provozování sportu při organizovaných soutěžích amatérských či profesionálních sportovců a veškerá příprava k této činnosti).

Z hlediska délky pojištění rozlišujeme:

- pojištění krátkodobé (většinou od 1 dne do 90 dní);
- pojištění dlouhodobých pobytů (obvykle na dobu 91 - 365 dní);
- pojištění opakovaných výjezdů (možnost několika časově omezených výjezdů během jednoho roku).

Podle místa cesty a pobytu rozlišujeme:

- tuzemské pojištění – může obsahovat všechny složky cestovního pojištění, kromě pojištění léčebných výloh, neboť ty jsou hrazeny ze zdravotního pojištění;
- zahraniční pojištění - zpravidla se nabízí možnost pojištění v rámci Evropy nebo celého světa. Některé pojišťovny vyčleňují ještě USA, takže si můžete sjednat buď pojištění do celého světa bez USA nebo včetně USA.

Dále jsou někdy uváděny rizikové oblasti, do nichž vás pojišťovna buď vůbec nepojistí (válečné zóny) nebo v nich existuje vysoké riziko vzniku pojistné události, kdy může v rámci stanovených podmínek pojišťovna odmítnout pojistné plnění.

Do takových oblastí se cestovat nedoporučuje. Seznam rizikových oblastí, který se průběžně aktualizuje, lze dohledat na stránkách pojišťoven či Ministerstva zahraničí.

Podle typu pojištěnce lze pojištění rozdělit na pojištění:

- jednotlivců;
- rodin;
- skupiny osob (obvykle nad 15 osob);
- pracovníků firem;
- klientů cestovních kanceláří;
- profesionálních sportovců;
- zahraničních turistů přijíždějících na krátkodobé pobyty do ČR.

Podle toho, prostřednictvím koho vznikl pojistný vztah, dělíme pojištění na:

- přímé individuální (zákazník podepsal smlouvu přímo s pojišťovnou);
- zprostředkované (pojištění zprostředkovává cestovní kancelář a to jako fakultativní službu nebo jako součást zájezdu, kdy je cena pojištění již zakalkulovaná do ceny zájezdu).

1.6.4 Pojistné produkty cestovního pojištění

Obecně se za základ každého pojištění pro zahraniční cesty považuje pojištění léčebných výloh. Za další již tradiční součást cestovního pojištění lze považovat úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škody a pojištění storna zájezdu. Tyto produkty nabízí většina pojišťoven poskytujících cestovní pojištění.

Mezi méně obvyklé produkty potom patří pojištění přerušení cesty, pojištění zmeškání nebo zpoždění odjezdu, pojištění nevyužití dovolené, pojištění únosu, pojištění výloh souvisejících s vozidlem, pojištění náhradní dopravy, pojištění spoluúčasti při dopravní nehodě, pojištění pobytu v nemocnici a pojištění doplňkových asistenčních služeb.

K většině produktů se váží i základní asistenční služby, které pomáhají pojištěným řešit vzniklý problém.

Následující kapitoly se budou postupně věnovat výše jmenovaným produktům cestovního pojištění s důrazem na účel a předmět pojištění, specifikaci pojistných nebezpečí, obsah pojistného plnění, nejčastější výluky a v neposlední řadě také na asistenční služby k pojištění poskytované. Cílem tedy nebude detailně opisovat pojistné podmínky, což by ani nebylo dost dobře možné, neboť se většina pojištění více či méně liší, ale podat přehled o základních znacích jednotlivých pojistných produktů.

1.6.5 Pojištění léčebných výloh

Mezi nejčastější a také nejzávažnější rizika zahraničních cest patří riziko úrazu a riziko náhlého onemocnění. Jelikož lékařská péče je v zahraničí velmi drahá, mohl by případný úraz nebo nemoc nejen pokazit dovolenou, ale způsobit značné finanční zatížení. Proto by základ každého cestovního pojištění při cestách do zahraničí mělo tvořit pojištění léčebných výloh.

Předmětem pojištění je zdraví pojištěného. Pojistnou událostí pak v návaznosti na to chápeme vynaložení nezbytných a účelně vynaložených nákladů na lékařské ošetření nebo léčení akutního onemocnění či úrazu pojištěného v zahraničí, která jsou z lékařského hlediska nezbytná, a dále také náklady vzniklé smrtí pojištěného.

Tento produkt patří mezi pojištění škodová. Pojistitel plní pouze do výše skutečně vynaložených nákladů, nejvýše však do výše limitu sjednaného za jednu pojistnou událost. Pojistné plnění poskytuje pojistitel osobě, jež příslušné náklady očividně vynaložila.

Léčebné výlohy představují náklady na:

- ošetření u lékaře;
- pobyt v nemocnici a přivolání opatrovníka;
- lékařem předepsané léky (jen ty nezbytné);
- přepravu do nejbližšího zdravotnického zařízení;
- převoz tělesných ostatků pojištěného v případě úmrtí do České republiky;
- pohřeb v zemi, kde pojištěný zemřel, pokud nelze provést převoz tělesných ostatků do ČR.

Nedojde-li k přímému vyrovnání, je pojištěný povinen vyžádat si lékařský nález o své diagnóze, provedených výkonech a o předepsaných medikamentech a bez zbytečného odkladu uplatnit náhradu nákladů léčení u pojistitele. Přitom se prokazuje lékařským nálezem společně s originály účtů či faktur a lékařských předpisů, které uvádějí výši nároků.

Pojišťovna není povinna poskytnout pojistné plnění např. v těchto případech:

- pojistná událost vznikla při řízení vozidla, na něž neměl pojištěný oprávnění;
- zdravotní péče nebyla nutná a bezodkladná;
- u chronických onemocnění;
- došlo k úrazu či onemocnění při provozování nebezpečných sportů a nebylo sjednáno připojištění těchto sportů, nebo byl provozován sport nepojistitelný;
- vznikly léčebné výlohy spojené s těhotenstvím, potratem či porodem (mimo ošetření akutních komplikací během prvních šesti měsíců těhotenství);
- u ošetření zubů (mimo akutní bolesti či ošetření v souvislosti s úrazem);
- u preventivních prohlídek a kontrolních vyšetření;
- u nákladů souvisejících s duševní poruchou a nákladů na psychotherapeutickou či psychoanalytickou péči.

Dále pojišťovna zorganizuje a uskuteční prostřednictvím asistenční služby následující druhy pojistné ochrany s použitím prostředků a služeb, které jsou nejlépe přizpůsobeny fyzickému stavu pojištěného.

Pomoc v tísňových situacích během cestování poskytuje asistenční služba, která je pověřena jednat při všech škodných událostech. Asistenční službu je povinné bezodkladně informovat v případě potřeby převozu, přeložení či přepravy, repatriace tělesných ostatků či zajištění opatrovníka a získat její svolení. Pokud se tak neučiní, pojišťovna má oprávnění pojistné plnění odmítnout.

Léčebný převoz, přeložení a přeprava

Jestliže během zahraniční cesty pojištěný onemocní či utrpí úraz, pojišťovna prostřednictvím asistenční služby zabezpečí a uhradí přiměřené výlohy na:

- „převoz do nejbližšího vhodného místa léčby;
- přeložení do nemocnice ve vlasti z lékařských a jiných důvodů;
- pověřený lékařský doprovod, jeho ubytování, stravování, přepravu a honoráře;
- přepravu po skončení léčby zpět do vlasti, byl-li plánovaný průběh cesty časově narušen a v cestě není možné pokračovat;
- ubytování a stravování v hotelu, schváleném asistenční službou, nelze-li přepravu zajistit bezprostředně po skončení léčby.“¹⁰

Repatriace tělesných ostatků

Dojde-li během zahraniční cesty k úmrtí pojištěného následkem onemocnění nebo úrazu, pojistitel zabezpečí a uhradí kremaci v zahraničí nebo repatriaci tělesných ostatků do pohřebního ústavu do místa trvalého bydliště pojištěného.

Zaslání nezbytného léku

V případě potřeby pojistitel prostřednictvím asistenční služby vyhledá nezbytné léky, které nejsou v místě k dispozici, a co nejrychleji je pošle pojištěnému, a to v rámci zákonných omezení země, kde se právě pojištěný nachází.

Zprostředkování naléhavých zpráv

V případě náhlé zdravotní příhody pojištěného pojistitel prostřednictvím asistenční služby přijme a předá dále naléhavé zprávy po dobu 24 hodin denně přímým rodinným příslušníkům pojištěného nebo jiným určeným osobám.

¹⁰ *Daen cestovní kancelář* [online]. [cit. 2009-18-04]. Dostupný z WWW: < http://www.daen.cz/poj_podminky.php>

Doprovázející opatrovník

Bude-li pojištěný během zahraniční cesty z rozhodnutí ošetřujícího lékaře upoután na lůžko či hospitalizován pro vážné onemocnění či úraz, pojišťovna prostřednictvím asistenční služby nahradí jím vybrané osobě, která zůstane s pojištěným během léčení, přiměřené mimořádné výlohy na přepravu, ubytování, stravování až do výše sjednaného limitu.

Přivolaný opatrovník

Bude-li pojištěný během zahraniční cesty hospitalizován pro vážné onemocnění nebo úraz a ošetřující lékař potvrdí, že hospitalizace v místě potrvá nejméně počet dní stanovený v pojistné smlouvě, a pokud zdravotní stav pojištěného nedovolí jeho návrat do vlasti a pokud s ním na cestě nebude spolucestující zletilá osoba, která může být doprovázejícím opatrovníkem, pojišťovna prostřednictvím asistenční služby zajistí a nahradí jím vybrané osobě, která za pojištěným přicestuje z vlasti, zůstane s ním během léčení a doprovodí ho při přeložení či přepravě do vlasti, přiměřené výlohy na přepravu, ubytování, stravování a cestovní pojištění až do výše sjednaného limitu.

Doprovod nezletilých dětí zpět do vlasti

Bude-li pojištěný během zahraniční cesty hospitalizován a doprovází-li ho nezletilé dítě, a nedoprovází-li pojištěného žádná jiná zletilá osoba, pojišťovna prostřednictvím asistenční služby zorganizuje a zaplatí zpáteční letenku nebo jízdenku přímému rodinnému příslušníkovi nebo nejbližšímu příbuznému, aby se postaral o nezletilé děti a doprovodil je domů.

Vyslání náhradního pracovníka

Nebude-li pojištěný během zahraniční cesty schopen vykonávat práci, kvůli které vycestoval (např. účastnit se kongresů, veletrhů, seminářů nebo školení) pro vážné onemocnění, úraz, hospitalizaci či úmrtí, pojišťovna prostřednictvím asistenční služby uhradí přiměřené výlohy na přepravu, ubytování a cestovní pojištění spojené s vysláním náhradního pracovníka.

1.6.6 Asistenční služby

V rámci pojištění léčebných výloh je k dispozici nepřetržitá asistenční služba. Pracovníci jsou 24 hodin denně nápomocni při řešení pojistných událostí.

Není třeba umět cizí jazyk, asistenční služba je k dispozici v češtině. Radí co dělat, zajišťuje kvalitního lékaře, převoz pacienta (včetně repatriace do vlasti), poskytuje platební záruku za vyšetření či hospitalizaci, zprostředkovává kontakt pacienta s rodinou a zajišťuje další služby.

1.6.7 Úrazové pojištění

Z tohoto pojištění je hrazeno finanční odškodnění pokud dojde k úrazu, a to za trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu a jako denní odškodné po dobu nezbytného léčení úrazu. Cestovní úrazové pojištění může být sjednáno i pro tuzemské cesty.

Někdy bývá úrazové pojištění zaměňováno za pojištění léčebných výloh v zahraničí. Z pojištění léčebných výloh jsou však hrazeny pouze náklady na léčbu úrazu nebo nemoci, kdežto úrazové pojištění má řešit následky po úraze, například snížení příjmů v důsledku dlouhého léčení nebo v důsledku vzniku trvalého tělesného poškození, v nejhorším případě má pomoci pozůstalým uhradit náklady na pohřeb. Pojistnou událostí v úrazovém pojištění je úraz pojištěného, ke kterému došlo v době trvání pojištění a pojištěnému způsobil poškození na zdraví, trvalé následky nebo smrt.¹¹

Úrazem se rozumí neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt. Mezi nejčastější úrazy patří zlomeniny, vymknutí kloubu nebo přetržení svalů, šlach, vazů nebo pouzder a tržné a řezné rány.

Pojistná ochrana zahrnuje také úrazy vzniklé působením vysokých nebo nízkých vnějších teplot, plynů, par a jedů. Za úraz se též považuje tonutí a utonutí.

V případě úrazu musí pojištěný bez zbytečného odkladu vyhledat lékařské ošetření, řídit se dle pokynů lékaře a dodržovat stanovený léčebný režim. Pojištěný je též povinen poskytovat pojistiteli součinnost při kontrole průběhu léčebného procesu a pojistitel je přitom oprávněn pracovat s citlivými údaji popisujícími zdravotní stav pojištěného.

¹¹ A to i tehdy, pokud se tyto následky projeví až po skončení pojištění.

Pojištění pro případ úrazu je typické obnosové pojištění. Výše pojistného plnění přitom závisí na sjednané pojistné částce a určuje se z ní jako procentní podíl dle oceňovacích (kompenzačních) tabulek. Při trvalých následcích úrazu vyplatí pojišťovna podle druhu a rozsahu tělesného poškození příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky. V případě více poškození na různých částech těla se tyto sčítají až do výše 100%. Pokud si léčení úrazu vyžádá delší čas, pak pojišťovna bude vyplácet za každý den léčení sjednanou částku formou denního odškodného, nebo vyplatí např. určité procento ze sjednané pojistné částky. Pokud pojištěný následkem úrazu zemře, vyplatí pojišťovna oprávněné osobě sjednanou pojistnou částku.

Pokud pojistitel již poskytl plnění za trvalé následky, vyplatí pojistitel plnění ve výši rozdílu mezi pojistnou částkou pro případ smrti a sumou již vyplacenou.

Pojistitel je zpravidla oprávněn snížit pojistné plnění, pokud došlo k pojistné události v souvislosti s jednáním pojištěného:

- pro které byl pravomocně odsouzen;
- při kterém požil léky, alkohol, omamné nebo toxické látky;
- kterým jinému způsobil újmu na zdraví nebo smrt anebo jímž jinak hrubě porušil důležitý zájem společnosti;

Pojišťovna neplní za úrazy, resp. trvalé následky či úmrtí, ke kterým došlo v důsledku:

- sebevraždy, pokusu o ni nebo úmyslného sebepoškození;
- onemocnění;
- těhotenství, umělého přerušení těhotenství, potratu;
- provozování nepojistitelných, resp. nepojištěných činností (např. horolezectví, provozování extrémních sportů, profesionální sportovní činnost, při účasti pojištěného jako řidiče nebo spolujezdce motorového vozidla na závodech či soutěžích, létání se sportovním létajícím zařízením, bezmotorovými letadly, létání v balonech, seskocích s padákem apod.).

Pojištění zavazadel

Předmětem pojištění jsou zavazadla a věci osobní potřeby, obvyklé pro daný účel cesty, které si pojištěný vzal na cestu, případně je prokazatelně pořídil během cesty.

Pojistnou událostí v pojištění zavazadel může být:

- poškození nebo zničení věci živelní událostí;
- poškození nebo zničení věci vodou unikající z vodovodních zařízení;
- odcizení věci loupežným přepadením či krádeží, při které pachatel prokazatelně překonal překážky chránící zavazadla před odcizením;
- poškození, zničení, odcizení nebo ztráta věci při dopravní nehodě;
- poškození, zničení, ztráta nebo zpoždění zavazadel při přepravě dopravcem.

Pojištění zavazadel je pojištěním škodovým. Pojistná hodnota pojištěných věcí bývá zpravidla stanovena jako cena časová.¹² Výše pojistného plnění je omezena maximálními limity, zpravidla na jednu věc, popřípadě na jednu pojistnou událost, nebo je určena celková pojistná částka na celou cestu. U tohoto pojištění vyžadují některé pojišťovny navíc spoluúčast pojištěného.

Pojištěnému vzniká právo na to, aby mu pojistitel v případě zničení, poškození, odcizení nebo ztráty věci vyplatil sumu odpovídající přiměřeným nákladům na znovupořízení stejné nebo srovnatelné věci, resp. na její opravu. Pojištěný musí škodu nahlásit policii v místě pobytu a po návratu pojišťovně předložit potřebné doklady.

V případě zpoždění zavazadel (obvykle minimálně o 6 hodin a více) proplatí pojišťovna prokazatelně doložené výlohy na nákup nezbytně nutných náhradních věcí. Pro uplatnění pojistného nároku je pojištěný povinen předložit letenku či obdobný cestovní dokument, písemný doklad od leteckého dopravce s uvedením důvodu a délky zpoždění zavazadel a účty za nákup nezbytných náhradních věcí.

¹² Časovou cenou se rozumí cena, kterou měla věc bezprostředně před pojistnou událostí, a stanoví se z nové ceny věci, přičemž se přihlíží ke stupni opotřebení nebo jiného znehodnocení anebo k zhodnocení věci, k němuž došlo její opravou, modernizací nebo jiným způsobem, s přihlédnutím k jejímu stáří a opotřebení (amortizaci), které vzniklo před pojistnou událostí.

Předmětem pojištění nejsou:

- cennosti - například peníze, cestovní šeky, kreditní nebo platební karty, cenné papíry, ceniny, šperky, hodinky;
- starožitnosti, věci historické nebo umělecké hodnoty, sbírky všeho druhu;
- letenky a přepravní doklady;
- motorová a přípojná vozidla, motorová plavidla a letadla (včetně jejich příslušenství);
- zvířata;
- věci odložené v automatické úschovně schránce;
- elektronické a optické přístroje (tzn. fotoaparáty, kamery, audiovizuální technika, počítače aj., včetně příslušenství) odcizené z motorového vozidla nebo jeho přívěsu;
- elektronické a optické přístroje uložené v zavazadle, které bylo odevzdáno leteckému dopravci k přepravě;
- kuřivo, kuřácké potřeby a alkohol.

Pojišťovna též neplní v případě ztráty nebo zapomenutí věci či odcizení věci ponechané na veřejnosti bez dohledu, v případě kapesních krádeží a odcizení věci při loupeži nebo vloupání, pokud nebylo prokázáno užití násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí. Pojištění se dále nevztahuje na škody přímo či nepřímo způsobené stávkou, zablokováním, vězněním nebo zadržením pojištěného či jeho zavazadel celními nebo jinými orgány.

V případě nezbytné potřeby zprostředkuje asistenční služba předání finanční pomoci pojištěnému ve valutách. Tento finanční obnos však musí být předem složen třetí osobou na účet, popřípadě na pobočce pojišťovny v České republice. Pokud dojde ke ztrátě, zničení nebo poškození cestovních dokladů, pomůže asistenční služba se získáním nových.

Z pojištění bude uhrazen poplatek za vydání náhradního cestovního dokladu i cestovní výlohy z místa pobytu v zahraničí do nejbližšího zastupitelského úřadu České republiky a zpět. Podobně pomůže asistenční služba s vystavení náhradních dokladů od vozidla či řidičského oprávnění.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Během cesty (pobytu) se může stát, že pojištěný vinou své neopatrnosti způsobí újmu na zdraví nebo škodu na majetku třetí osobě. Za tuto škodu pojištěný zodpovídá podle zákona státu, na jehož území škodu způsobil. V řadě zemí je běžné, že se poškozený soudí a odškodnění může jít do statisíců až miliónů. Z toho důvodu by pojištění odpovědnosti mělo být součástí cestovního pojištění stejně tak jako pojištění léčebných výloh.

Pojištění se sjednává pro případ právním předpisem stanovené odpovědnosti pojištěného za škodu vzniklou v souvislosti s cestou a pobytem pojištěného jiné osobě úrazem nebo jiným poškozením zdraví této osoby, poškozením nebo zničením věci, kterou má tato osoba ve vlastnictví nebo ji oprávněně užívá, popřípadě za jinou majetkovou škodu. Pojištění se vztahuje na odpovědnost pojištěného za škodu způsobenou při činnostech běžných v občanském životě, například škody vzniklé při rekreaci, zábavě, rekreačním sportování, při cyklistice i škody způsobené pojištěným jakožto vlastníkem (opatrovatelem) domácího zvířete. Pojistnou událostí je pak vznik povinnosti pojištěného nahradit vzniklou škodu.

Jelikož se jedná o škodové pojištění, hradí pojišťovna skutečnou škodu, kterou pojištěný způsobil třetí osobě během zahraniční cesty a za kterou odpovídá, a to až do výše sjednaného limitu plnění. Obvykle se uvádějí tři limity plnění: na škody na zdraví, škody na věci a ostatní škody, obvykle škody finanční. Většina pojišťoven u tohoto pojištění vyžaduje spoluúčast pojištěného. Dále jsou z tohoto pojištění hrazeny náklady spojené se soudním řízením, kterým se zjišťuje výše náhrady za škody. Pojištění zahrnuje také právní ochranu pojištěného před neoprávněnými nároky poškozených osob na náhradu škody.

Vedle obecných výluk z pojištění se pojištění odpovědnosti za škodu nevztahuje na odpovědnost za škodu:

- způsobenou úmyslně;
- převzatou nad rámec stanovený právním předpisem;

- při výkonu práva myslivosti a lovu;
- při profesionální sportovní činnosti a extrémních sportech;
- způsobenou svému manželu, sourozenci nebo osobám žijícím s pojištěným v jedné domácnosti;
- po požití alkoholu nebo aplikaci omamných a psychotropních látek;
- provozem motorového vozidla, letadla, motorového a nemotorového plavidla;
- způsobenou na věcech vypůjčených, najatých, předaných pojištěnému do užívání, držení, k přepravě či zpracování.

Plnění rovněž není poskytováno za pokuty, penále, správní nebo trestní sankce a za náhradu nemajetkové újmy způsobené neoprávněným zásahem do práva na ochranu osobnosti.

V rámci pojištění odpovědnosti má pojištěný v případě pojistné události nárok na právní pomoc (právní zastoupení v řízení o náhradě škody) v zahraničí, včetně jejího zprostředkování, stejně jako na nezbytné překladatelské služby. Asistenční služba též na vyžádání zašle vratnou zálohu na honorář právníka nebo na kauci. Tuto zálohu musí pojištěný do určité doby pojišťovně vrátit. Některé pojišťovny kryjí i náklady na právního zástupce, soudní znalce, svědky apod.

Pojištění zrušení cesty (storna zájezdu)

Toto pojištění slouží k tomu, aby v případě, kdy se pojištěná osoba cesty nakonec nemůže ze závažných důvodů zúčastnit, pojišťovna uhradila část nákladů, které již byly cestovní kanceláři (dopravci) zaplacený. Správnější název by tedy měl znít „pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty“.

Toto pojištění lze obvykle uzavřít u cestovní kanceláře, kde je zájezd zakoupen a která má na toto pojištění smlouvu s některou z pojišťoven, resp. u prodejce letenky či jízdenky.

Pojistnou událostí je zrušení cesty, a to z níže uvedených důvodů:

- akutní onemocnění, úraz, znásilnění, otěhotnění, smrt pojištěného či osoby jemu blízké;
- úmrtí spolucestujícího;
- rozsáhlé škody na majetku pojištěného nebo spolucestujícího vzniklé bezprostředně před odjezdem následkem živelní události nebo trestného činu, pokud lze doložit, že přítomnost pojištěného nebo spolucestujícího je nezbytná ke stanovení výše škody nebo snížení rozsahu škody;
- živelní pohromy, epidemie či nepokoje nastalé v cílové oblasti po sjednání pojištění, jejichž vznik je potvrzen tamějšími nebo mezinárodními úřady;
- předvolání pojištěného k soudu, jestliže jej obdržel až po sjednání pojištění.

Toto pojištění se sjednává jako pojištění škodové. Pojišťovna hradí stornopoplatky, které byl pojištěný nucen uhradit cestovní kanceláři nebo dopravci v důsledku pojistné události, ale jen do výše sjednaného limitu. Zároveň pojišťovny zpravidla vyžadují spoluúčast pojištěného (obvykle 20 až 30 %), neboli hradí jen určitou část stornopoplatků. Některé pojišťovny se podílejí různou výší na úhradě stornopoplatků u zrušení zájezdu a jinou při stornování letenky.

Pojištěný je povinen zrušit cestu neprodleně v okamžiku, kdy je zřejmé, že cesta nemůže být uskutečněna, a nahlásit tuto skutečnost pojišťovně. Poté je povinen doložit potvrzení ošetřujícího lékaře o nezbytnosti zrušení cesty, popřípadě policejní zprávu a jiné dokumenty dokazující vznik pojistné události a předložit stornofakturu cestovní kanceláře.

Pojištění se nevztahuje na zrušení cesty z důvodů:

- nemoci nebo úrazu, který byl poprvé rozpoznatelný již před uzavřením pojistné smlouvy, a chronických onemocnění;
- kdy pojištěný mohl již při zakoupení zájezdu vznik pojistné události předvídat nebo kdy její vznik způsobil záměrně nebo hrubou nedbalostí;

- změny cestovního plánu, neobdržení víza, neplatnosti cestovních dokladů či nemožnosti čerpat dovolenou;
- zmeškání odjezdu;
- reakce na očkování.

Pojištění se též nevztahuje na krátkodobé (jednodenní a dvoudenní) cesty.

Pojištění přerušeni cesty

Pojistnou událostí je v tomto případě přerušeni cesty z vážných důvodů, mezi které patří:

- smrt, úraz nebo vážné onemocnění nejbližšího příbuzného pojištěného, které nastaly po jeho odjezdu;
- podstatné škody na majetku pojištěného ve vlasti vzniklé následkem živelní události či trestného činu, kdy je nezbytná okamžitá přítomnost pojištěného k zabránění šíření vzniklé škody;
- živelní pohroma, občanské nepokoje nebo epidemie oficiálně označené mezinárodními či místními úřady, ministerstvem zdravotnictví či ministerstvem zahraničních věcí České republiky, které by mohly ohrozit život, zdraví nebo majetek pojištěného v místě pobytu.

Přerušeni cesty musí být konzultováno s asistenční službou, která rozhodne, zda je přerušeni cesty odůvodněné.

V rámci tohoto škodového pojištění pojišťovna uhradí doložené výlohy na dopravu z místa pobytu v zahraničí do vlasti, pokud původně plánovaný prostředek pro návrat nemohl být použit. Některé pojišťovny hradí též dopravní náklady na zpáteční cestu z vlasti do místa zahraničního pobytu. Kromě cestovních dokladů je pojištěný povinen doložit originál rezervačních dokladů na zahraniční cestu, lékařskou dokumentaci (v případě přerušeni cesty pro onemocnění, úraz blízké osoby), úmrtní list, policejní zprávy a jiné dokumenty potvrzující vznik pojistné události.

Mezi výluky z pojištění patří:

- přerušení cesty do 12 hodin před plánovaným návratem z cesty;
- přerušení cesty bez předchozího schválení asistenční službou před započítáním cesty do vlasti;
- změna cestovních plánů nebo záměrů.

Pojištění nevyužitě dovolené

Tento produkt do velké míry navazuje na pojištění léčebných výloh a pojištění přerušení cesty. Pojistnou událostí je ošetření nebo hospitalizace v nemocnici trvající déle než 24 hodin, popřípadě přeložení pojištěného do vlasti, a přerušení cesty se souhlasem asistenční služby, a to více než 24 hodin před plánovaným návratem.

V případě pojistné události má pojištěný nárok na kompenzaci za každý den nevyužitě dovolené, počínaje dnem následujícím po ošetření či přijetí do nemocnice (pokud bude hospitalizován déle než 24 hodin) nebo po odůvodněném přerušení cesty. Jedná se o obnosové pojištění. Výše denního odškodného je stanovena v pojistné smlouvě, maximální výše kompenzace je omezena pojistnou částkou. Pojišťovna není povinna poskytnout pojistné plnění, pokud k hospitalizaci nebo přerušení cesty dojde z důvodů, jež jsou ve výlukách z pojištění.

Pojištění zpoždění a zmeškání odjezdu (odletu)

Toto pojištění v sobě zahrnuje dvě rizika, a to zpoždění dopravního prostředku, kterým měl pojištěný cestovat, a zmeškání odjezdu (resp. odletu). Vzhledem k rozdílnému charakteru obou pojištění bude každá jeho část charakterizována zvlášť.

➤ Pojištění zpoždění odjezdu (odletu)

Pojistnou událostí je v tomto případě zpoždění, popřípadě zrušení odjezdu (odletu) veřejného dopravního prostředku, kterým měl pojištěný odcestovat dle plánu cesty, a to z důvodu neočekávané stávky, provozních důvodů, nepříznivého počasí anebo selhání techniky. Pojištěný je povinen předložit pojistiteli potvrzení letecké společnosti o zpoždění letu s uvedením času plánovaného letu, důvodu zpoždění letu a času odletu následujícího nebo náhradního letu.

Pojišťovna poskytne kompenzaci (tj. obnosová část pojištění) za každou započatou hodinu zpoždění, přesáhne-li zpoždění stanovenou lhůtu, maximálně však do výše sjednaného limitu. Toto plnění je primárně určeno na úhradu výdajů na občerstvení. Pojišťovna nehradí jakékoli finanční ztráty způsobené zpožděním.

K výlukám z pojištění patří zpoždění nepravidelného letu (charter) a zpoždění kvůli stávce či jiným opatřením dopravce, která byla známa před plánovaným okamžikem letu.

➤ **Pojištění zmeškání odjezdu (odletu)**

Toto pojištění se sjednává pro případ zmeškání odjezdu (odletu) dopravního prostředku, kterým měl pojištěný odcestovat – ať do zahraničí či zpět do vlasti. Příčinou tohoto zmeškání musí však být buď dopravní nehoda prostředku, jímž pojištěný cestoval na místo určené k odjezdu, nebo zpoždění pravidelné veřejné dopravy anebo předem neoznámené zrušení či zkrácení linek veřejné dopravy. Pojistitel není povinen plnit, jestliže ke zmeškání odjezdu došlo vlastním zaviněním pojištěného.

V případě pojistné události pojišťovna uhradí mimořádné dodatečné výlohy na dopravu do místa, kde bude pojištěný moci pokračovat v cestě podle původního plánu. Jedná se tedy o plnění škodové. Pojištěný je povinen předložit cestovní doklady na náhradní dopravní prostředek, nevyužitě jízdenky, policejní protokol o dopravní nehodě či písemné potvrzení veřejného dopravce o důvodu a délce zpoždění či o zkrácení příslušných linek veřejné dopravy.

Pojištění únosu

Během své cesty se pojištěný může setkat s násilím nejen ve formě krádeží a loupežných přepadení, ale též s únosem. I když k těmto situacím dochází díky zvýšeným bezpečnostním opatřením jen zřídka, nelze jim zcela zabránit. Proto pojišťovny nabízejí produkty, které toto nebezpečí kryjí.

Pojistnou událostí je únos letadla, potažmo jakéhokoli dopravního prostředku veřejného dopravce, ve kterém pojištěný cestuje. Pojištěný je povinen předložit pojistiteli potvrzení dopravce o únosu a době jeho trvání. Pojištění se sjednává jako obnosové, tzn. že pojišťovna poskytne kompenzaci ve sjednané výši podle délky trvání zadržení pojištěného únoscem, maximálně však do sjednaného limitu. Pojistné plnění má pojištěnému kompenzovat narušení cestovních plánů a prožité trauma.

Pojištění výloh souvisejících s vozidlem

Pojištění se vztahuje na situace, kdy se vozidlo (motocykl, osobní či obytný automobil), kterým pojištěný cestuje, stalo nepojízdným, nebo pokud bylo odcizeno.

Pojištění je sjednáváno jako škodové. Pojišťovna hradí doložené výdaje za přivolání a příjezd technické silniční služby a za odtah vozidla do nejbližší autoopravny. Pokud se vozidlo stalo nepojízdným v důsledku dopravní nehody, je pojištěný povinen doložit policejní protokol o nehodě, resp. protokol o odcizení v případě krádeže vozidla. Pokud není možné odstranit závadu na vozidle okamžitě nebo pokud bylo vozidlo odcizeno, uhradí pojišťovna náklady za ubytování a za cestu do místa, odkud bude pojištěný moci pokračovat v cestě, popřípadě za cestu zpět do vlasti.

Pojištění spoluúčasti při dopravní nehodě

Toto pojištění víceméně doplňuje pojištění odpovědnosti za škodu, které nekryje škody způsobené motorovým vozidlem. Pokud si pojištěný pronajme v zahraničí vozidlo, je povinný podílet se na základě pojištění vztahujícího se k tomuto vozidlu na případné vzniklé škodě. S tímto pojistným produktem však za něj tuto spoluúčast uhradí pojišťovna.

Pojištění se tedy vztahuje na situaci, kdy pojištěný způsobí vozidlem pronajatým v zahraničí dopravní nehodu a je povinen zaplatit spoluúčast z pojištění vozidla. Aby pojištěný získal od pojišťovny pojistné plnění (ve výši uhrazené spoluúčasti), musí pojistiteli předložit policejní protokol o dopravní nehodě, smlouvu s půjčovnou o nájmu vozidla, doklad o pojištění pronajatého vozidla a doklad o zaplacení spoluúčasti.

Pojištění pobytu v nemocnici

Toto pojištění se sjednává pro pracovní cesty a je částečně obdobou pojištění nevyužitě dovolené u rekreačních typů cest. Pojistnou událostí je v tomto pojištění hospitalizace v nemocnici, a to déle než 24 hodin, která znemožní výkon pracovních povinností. Pojištění je sjednáváno jako obnosové. Za každý den (přenocování) strávený v nemocnici, počínaje dnem přijetí, náleží pojištěnému kompenzace. Pojištěný musí doložit hospitalizaci lékařskou zprávou.

Pojištění doplňkových asistenčních služeb

Asistenční služby jsou součástí řady produktů cestovního pojištění. Některé pojišťovny nabízejí svým klientům asistenční služby v rozšířené podobě. Na poskytovatele těchto asistenčních služeb se mohou klienti obrátit kdykoli - nejen v případě pojistné události, ale i s žádostí o informaci či radu apod.

Doplňkové asistenční služby zahrnují například:

- turistické informace – informace o kursech měn, místních kulturních památkách a turistických zvláštnostech, restauracích a stravovacích zařízeních, stupni všeobecné bezpečnosti v cílové zemi, rady při cestování, kontakty na zprostředkovatele služeb v cílové zemi;
- lékařské informace – informace o obecné úrovni lékařské péče v zahraničí v porovnání s Českou republikou, nutnosti očkování do cílové země, výskytu epidemií či specifických zdravotních rizik v daných lokalitách;
- administrativně-právní informace – právní pomoc, informace o dokladech nutných pro vstup do cílové země, zastupitelských úřadech a konzulátech, vízové a zvací povinnosti do cílové země, finanční částce nutné pro vstup do cílové země, rady jak zabránit odepření vstupu do cílové země, postupy při vyřizování žádostí o víza a jiných dokladů;
- telefonickou pomoc v nouzi – rady a informace při řešení nouzové situace, jednání s administrativou, vyhledání právníka, ohlášení škodné události pojišťovně;
- tlumočení a překlady – telefonické tlumočení při styku s policií, při celním řízení na hraničním přechodu, při styku s administrativou a lékařským zařízením, při vyplňování dokladů, zajištění tlumočnicka při policejním šetření nebo při soudním řízení;
- asistenci v souvislosti s pracovním pobytem – informace o právech a povinnostech v zemi pobytu, o rizicích spojených s výkonem povolání v cílové zemi, procedurách a rizicích vyhoštění a možnosti obrany proti vyhoštění, postupech nutných k prodloužení pobytu, adresy, telefonní čísla či úřední hodiny příslušných úřadů, zorganizování dodání příslušných tiskopisů a žádostí a pomoc při jejich vyplňování;

- zprostředkování návratu – v případě nemožnosti návratu do České republiky plánovaným způsobem (vinou cestovní kanceláře nebo dopravce, z důvodu předčasného návratu);
- asistenci v případě zpoždění letu – zálohové předání jednorázové hotovosti pojištěnému za účelem koupě věci osobní potřeby, zajištění vstupu do odpočinkového salónku na letišti, vypracování náhradního letového plánu, změna rezervace letenek případně zajištění náhradní pozemní přepravy, předání zpráv o případném zpoždění pojištěného jeho rodinným příslušníkům nebo obchodním partnerům;
- technickou pomoc – při závažné škodě na majetku pojištěného v místě jeho trvalého bydliště, pokud byla způsobena trestným činem nebo živelní událostí.

Připojištění rizikových sportů

Otázkou je, které sporty zařadit do těch rizikových a které patří ještě k rekreačním. Co pojišťovna, to jiná definice či vymezení rizikových (adrenalinových, extrémních, nebezpečných) sportů.

„Mezi sporty rizikové, které je třeba si vždy připojistit, patří zpravidla následující:

- vodní sporty jako jsou rafting, jachting, plachtění, sjíždění divoké řeky, potápění s dýchacím přístrojem, motorové sporty na vodě;
- létání na rogalu, bezmotorové a motorové létání, paragliding, létání balónem, seskok padákem nebo bungee jumping;
- vysokohorská turistika (do určité nadmořské výšky), někdy horolezectví, speleologie, lyžování a snowboarding na vyznačených trasách, rychlobruslení či skialpinismus;
- bojové sporty.¹³

Některé pojišťovny jsou opatrné i u výběru bezpečných sportů, které není třeba speciálně připojistit. A tak se lze setkat i s názorem, že riziková je cyklistika, tenis, basketbal či atletika.

¹³ *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2009-18-04]. Dostupný z WWW: < <http://cestovni-pojisteni.orbion.cz/pojisteni-sportu/>>.

2 Komparace vybraných pojišťoven

Pro porovnání cestovního pojištění byly vybrány čtyři pojišťovny, které působí na našem trhu – Česká pojišťovna a.s., Generali Pojišťovna, a.s., Kooperativa Pojišťovna, a.s. a ČSOB Pojišťovna, a.s..

2.1 Generali Pojišťovna, a.s.

Generali Pojišťovna a.s. je komplexním pojišťovacím ústavem, pro který pracuje bezmála 3000 zaměstnanců a spolupracovníků v celé České republice. Svým zákazníkům nabízí v oblasti životního i neživotního pojištění rozsáhlý servis a bezplatné poradenství při volbě optimálního pojistného krytí.

Pobočka Assicurazioni Generali byla v Praze založena již v roce 1832. V roce 1920 zde působí pojišťovna Moldavia Generali a v roce 1939 se tato společnost sloučila s další pojišťovnou Sekuritas. Generali u nás úspěšně působila až do roku 1945, kdy došlo dekretem prezidenta republiky ke znárodnění soukromých pojišťoven.

V roce 1993 se Generali vrátila zpět do České republiky jako jedna z nejsilnějších a nejspolehlivějších pojišťoven. Jako akciová společnost působí Generali od ledna 1995, kdy došlo ke změně právního statutu. Organizační složka mezinárodního pojišťovacího koncernu Erste Allgemeine Versicherungs-AG se transformovala do Generali Pojišťovna a.s. Významným milníkem v novodobé historii společnosti bylo převzetí pojišťovny Zürich k 1. lednu 2003, které znamenalo především posílení pozice v oblasti pojištění motorových vozidel i dalších odvětví neživotního pojištění.

Produkty

Mini - základní pojištění - obsahuje léčebné výlohy včetně repatriace a opatrovnictví
Lze si připojistit úrazové pojištění, vyšší krytí na léčebné výlohy, sportovní připojištění, také nadstandardní asistenční a právní služby, dále pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a pracovní cestu.

Standard - klasické standardní pojištění - obsahuje léčebné výlohy včetně repatriace opatrovnictví a navíc úrazové pojištění (trvalé následky a smrt úrazem). Dále je možné si připojistit vyšší krytí na léčebné výlohy a repatriaci, sportovní připojištění, také nadstandardní asistenční a právní služby, dále pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a pracovní cestu.

Exkluziv - speciální pojištění pokrývající většinu rizik - obsahuje léčebné výlohy včetně repatriace, opatrovnictví dále úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti. Navíc je možné připojistit: vyšší krytí na léčebné výlohy a repatriaci, sportovní připojištění, také nadstandardní asistenční a právní služby, dále pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a pracovní cestu.

Manažer - speciální nadstandardní pojištění - obsahuje léčebné výlohy včetně repatriace, opatrovnictví dále úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a nadstandardní asistenční a právní služby. Připojistit je možné: sportovní připojištění.

2.2 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

Kooperativa, pojišťovna, a. s., vznikla sloučením České Kooperativy a Moravskoslezské Kooperativy ke dni 1. 3. 1993. Kooperativa je součástí finanční skupiny Vienna Insurance Group. V roce 2004 uzavřela dohodu o strategickém partnerství s Českou spořitelnou s cílem zlepšit služby klientům tak, aby si mohli pojistné a finanční produkty sjednat na jednom místě.

Kooperativa je univerzální pojišťovnou, která poskytuje všechny standardní druhy pojištění pro občany i firmy. V oblasti cestovního pojištění jsou to pak produkty Kolumbus a Kolumbus Abonent, obě ve variantách **Klasik** a **Plus**. Varianta Plus se od varianty Klasik liší dvojnásobnými limity pojistného plnění. Základem obou produktů je pojištění léčebných výloh v zahraničí. Navíc si může klient „koupit“ balíček, který zahrnuje úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za škodu. V případě pojištění pro tuzemské cesty se nesjednává pojištění léčebných výloh, ale pouze tento balíček, popřípadě dále uvedená pojištění. Zájemci si mohou též sjednat pojištění pro případ zrušení účasti na zájezdu. Pokud chce pojištěný během svého pobytu sportovat, musí se připojistit, a to sjednáním „doplňkového pojištění pro lyžování, snowboarding a ostatní rekreační sporty“, popřípadě „doplňkového pojištění pro extrémní sport“ nebo v případě účasti na závodech či soutěžích „doplňkového pojištění pro organizovaný sport“.

Produkty

Pojištění **Kolumbus** - je určeno pro jednorázové krátkodobé i dlouhodobé cesty do zahraničí. Výše pojistného závisí na věku pojištěného, době trvání pojištění, cíli cesty (Evropa, svět), účelu cesty (turistická, pracovní, sportovní) a variantě pojištění (Klasik nebo Plus).

Kolumbus Abonent - je cestovní pojištění určené pro opakované výjezdy. Sjednává se na dobu jednoho roku s tím, že délka pobytu v zahraničí při jednotlivých výjezdech nesmí překročit 90 dnů. Roční pojistné je určeno na základě varianty pojištění, věku pojištěného a podle územní platnosti pojištění.

2.3 ČSOB Pojišťovna, a.s.

Současná ČSOB Pojišťovna vznikla prodejem podniku mezi IPB Pojišťovnou, a.s. a ČSOB Pojišťovnou, a.s., ke kterému došlo 1. 1. 2003.

ČSOB Pojišťovna je univerzální pojišťovnou nabízející celou řadu životních i neživotních pojištění pro fyzické i právnické osoby. Objemem předepsaného pojistného se řadí na 4. místo mezi všemi pojišťovnami českého trhu. Její členství v silné finanční skupině ČSOB zajišťuje klientům komplexnost a kvalitu poskytovaných služeb srovnatelnou se zeměmi EU.

Produkty

Cestovní pojištění Individuální roční karty - jsou určeny klientům, kteří často cestují do zahraničí, případně v zahraničí přebývají delší dobu. Je možné si vybrat ze tří druhů karet: opakované výjezdy v délce do 45 dnů; dlouhodobé pobyty do 365 dnů; karta FAMILY – opakované výjezdy v délce do 15 dnů pro rodinu s dvěma dětmi do 16 let.

Cestovní pojištění Atlas - cestovního pojištění Atlas uhradí nejen léčebné výlohy v důsledku úrazu či nemoci, ale také ztrátu či zničení zavazadel popř. uhradí škodu vzniklou jiným subjektům ať na zdraví nebo majetku.

Tarif rodina - Tarif Rodina je určen pro skupiny až 6 lidí, z nichž minimálně jeden a maximálně dva jsou dospělí starší 16 let (ve skupině tedy může být až pět dětí). Cenové zvýhodnění se vztahuje na pojištění léčebných výloh, další součástí cestovního pojištění (úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu či pojištění zavazadel) si lze připojistit za standardních podmínek ČSOB Pojišťovny.

2.4 Česká pojišťovna, a.s.

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou a bohatou tradicí v životním i neživotním pojištění. Od znovuzavedení konkurenčního prostředí v r. 1991 je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu.

Česká pojišťovna poskytuje jak individuální životní a neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových a podnikatelských rizik. Přibližně 5 200 zaměstnanců a 6 000 obchodních zástupců se na 70 agenturách a více než 700 obchodních místech stará o co největší spokojenost klientů.

Produkty:

Globus - jedná se o pojištění pro jednorázové cesty a pobyty v zahraničí. Pojistník může k pojištění léčebných výloh, které tvoří základ produktu a je povinné, sjednat dále úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění cestovních zavazadel (pro případ jejich poškození, zničení či ztráty) a pojištění storna cesty. Výše pojistného závisí na místě pobytu (pojišťovna rozlišuje tři zóny) a typu cesty – navýšení pojistného pro sportovní cesty činí 100 % (profesionální sportovci dle typu sportu 200 až 500 %), pro pracovní cesty 50 %.

ODYSSEUS - toto pojištění se sjednává pro opakované cesty do zahraničí s délkou jednotlivých výjezdů do 35 dnů. Produkt zahrnuje pojištění léčebných výloh, úrazu, zavazadel a odpovědnosti za škodu.

KOMPAS - pojištění je určeno pro cesty a pobyty v tuzemsku. Lze sjednat úrazové pojištění nebo pojištění cestovních zavazadel.

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře - Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře vychází ze zákona č. 159/1999 Sb. Podle tohoto zákona má každá cestovní kancelář povinnost pojistit se pro případ svého úpadku. Toto pojištění chrání klienty cestovní kanceláře, v případě, že cestovní kancelář nebude schopna zajistit objednané služby z důvodu svého úpadku.

2.5 Vývoj trhu s cestovním pojištěním

Vývoj trhu s cestovním pojištěním je ovlivňován dvěma faktory – rozvojem cestovního ruchu a situací na pojistném trhu. U českého trhu cestovního pojištění to platí dvojnásob. Jeho rozvoj je spjat s rozvojem pojišťovnictví po zrušení monopolu České státní pojišťovny a akcelerován boomem cestovního ruchu po roce 1989.

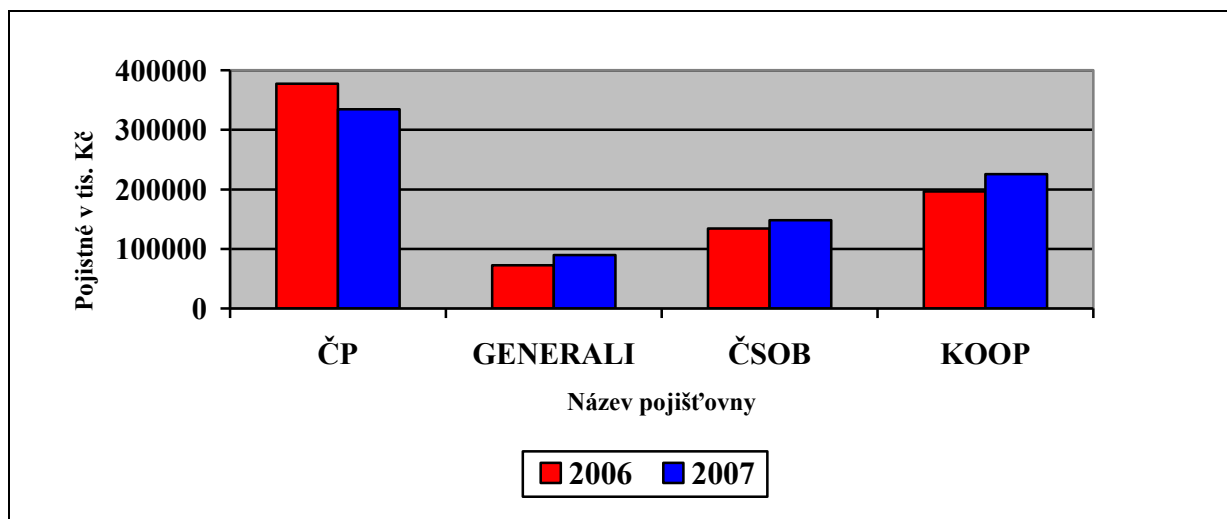
Zásadní význam pro český pojistný trh mělo přijetí zákona ČNR č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, kterým byl vytvořen prostor pro rozvoj pojišťovnictví v nových ekonomických podmínkách a umožněn vznik konkurenčních pojišťoven. První takovou pojišťovnou byla Kooperativa, družstevní akciová společnost, která začala působit hned v roce 1991, a to prostřednictvím České Kooperativy a Moravskoslezské Kooperativy. Během dalších let vzniklo množství dalších pojišťoven, například Hasičská vzájemná pojišťovna, Živnostenská pojišťovna, Pojišťovna IB. Na českém pojistném trhu působily nejen tuzemské pojišťovny, ať s větším či menším podílem cizího kapitálu, ale i zahraniční subjekty (například Allianz, Generali, Uniqa, Evropská Cestovní Pojišťovna, První americko-česká pojišťovna), které s sebou přinesly jak kapitál, tak potřebné zkušenosti.

Vývoj českého pojistného trhu lze rozdělit na dvě etapy. Počátkem 90. let docházelo především ke vzniku nových pojišťoven, v dalším období pak k rozšiřování nabídky pojistných produktů a ke zkvalitňování pojistného trhu. K tomu přispělo i přijetí zákonných norem, které oblast pojištění upravují.

Vývoj pojistného trhu nejlépe vystihují ukazatele jeho úrovně, například předepsané pojistné, pojistné plnění, škodovost, pojištěnost aj. Na základě těchto ukazatelů lze hodnotit velikost a efektivnost pojistného trhu. Zároveň tyto ukazatele slouží ke komparaci, jak v čase, tak prostoru. Tyto ukazatele lze aplikovat i při sledování samotného trhu s cestovním pojištěním.

Následující grafy č. 1 až 4 zobrazují vývoj některých ukazatelů trhu neživotního a zvláště pak cestovního pojištění za poslední roky.

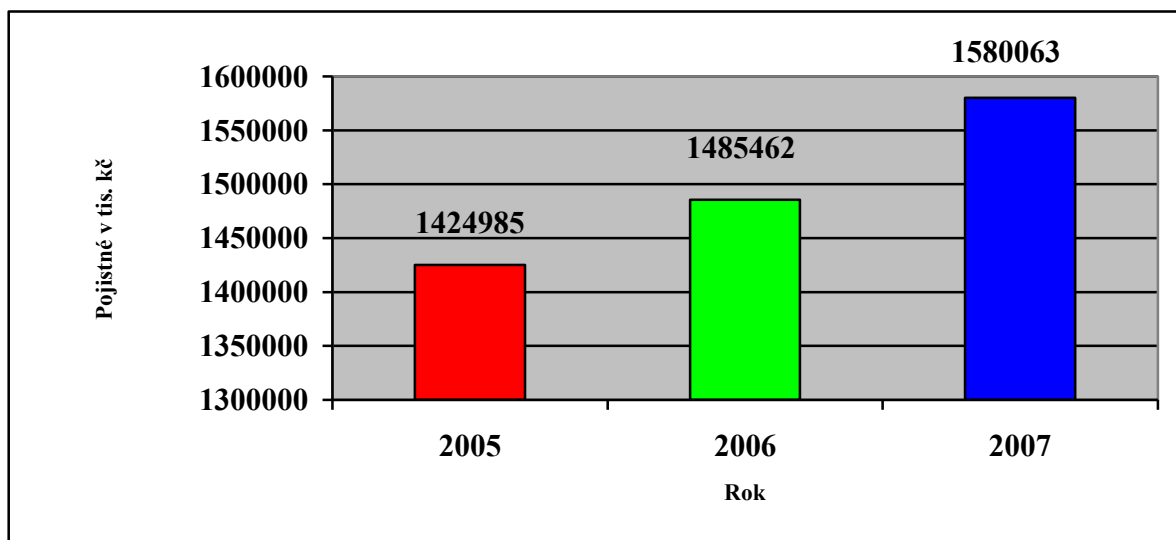
Obrázek 1 Předepsané pojistné v cestovním pojištění u jednotlivých pojišťoven



Zdroj: vlastní zpracování dle www.cap.cz

Z obrázku č. 1 je patrné, že největší podíl předepsaného pojistného ze 4 sledovaných pojišťoven na českém trhu má s velkým náskokem Česká pojišťovna. Nejmenší podíl má Generali Pojišťovna.

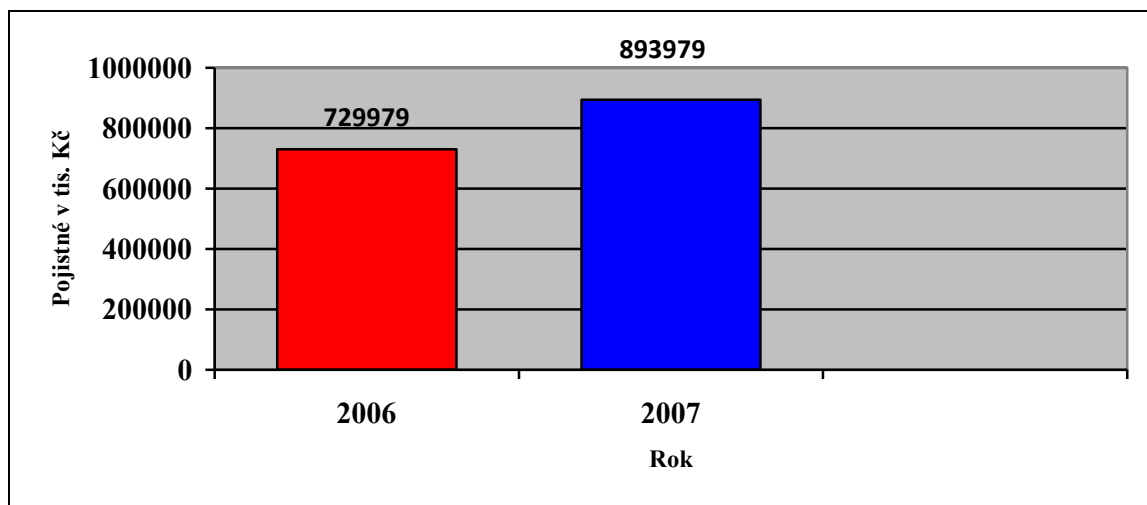
Obrázek 2 Předepsané pojistné v cestovním pojištění za roky 2005 až 2007



Zdroj: vlastní zpracování dle www.cap.cz

Z dalšího grafického znázornění je vidět, že předepsané pojistné v cestovním pojištění neustále stoupá, neboť cestovní pojištění je oblast, která se neustále vyvíjí a roste.

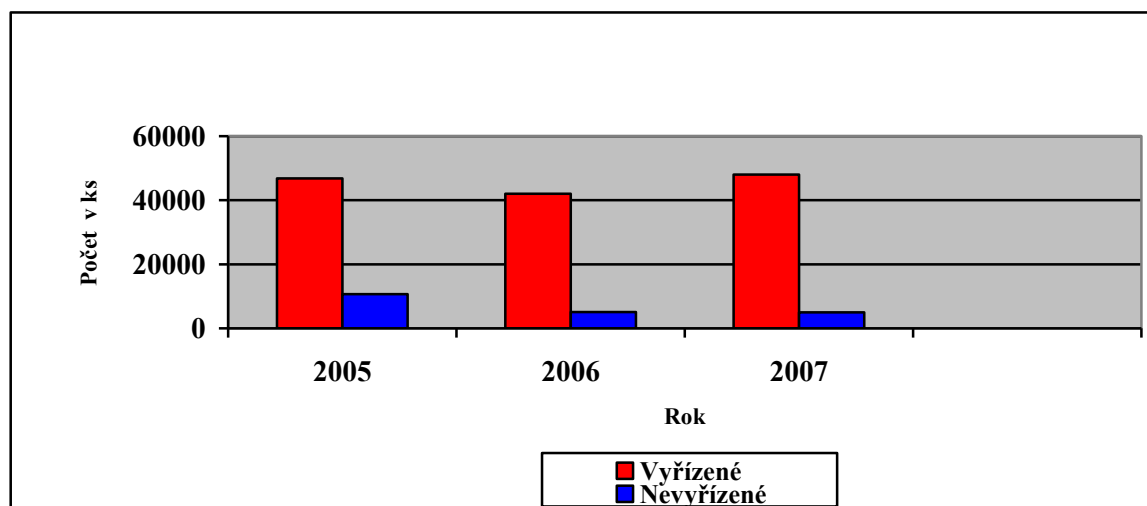
Obrázek 3 Pojištění léčebných výloh v letech 2006 a 2007



Zdroj: vlastní zpracování dle www.cap.cz

V grafu č. 3 je zobrazen stav pojištění léčebných výloh a i zde je zřejmý růst tohoto pojištění.

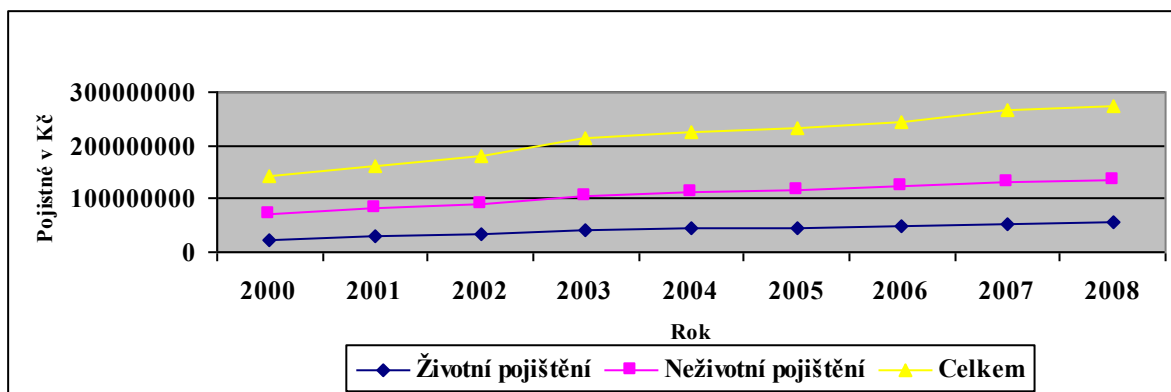
Obrázek 4 Počet vyřízených a nevyřízených pojistných událostí v cestovním pojištění



Zdroj: vlastní zpracování dle www.cap.cz

Dle grafu č. 4 se neustále snižuje počet nevyřízených smluv v cestovním pojištění, což se může považovat za pozitivní vývoj v této oblasti.

Obrázek 5 Vývoj předepsaného pojistného za roky 2000 - 2008



Zdroj: vlastní zpracování dle www.cap.cz

Vývoj předepsaného pojistného udává, kolik lidí souhrnně platili (či měli platit) na uzavřené smlouvy. K většímu nárůstu předepsaného pojistného došlo v letech 1997 a poté především 2000 až 2003 - a vždy růstu předcházely nebo ho doprovázely velké povodně.

2.5.1 Trendy v cestovním pojištění

S tím jak se rozvíjejí nové komunikační technologie a rozšiřuje se nabídka pojistných produktů, přinášejí pojišťovny svým klientům nové možnosti, jak si pojištění sjednat. To se týká především pojistných produktů s jednoduchou konstrukcí, jako je právě cestovní pojištění.

Mezi základní formy sjednání cestovního pojištění patří uzavření smlouvy:

- přímo na pobočce pojišťovny;
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele;
- na pobočce cestovní kanceláře – a to jako fakultativní službu, nebo jako součást zájezdu;
- on-line na internetových stránkách pojišťovny;
- po telefonu;
- SMS zprávou;
- aktivace pojištění v rámci platební, popř. jiné karty (např. mládežnické, členské).

➤ **On-line sjednávání pojistných smluv**

Průkopníkem ve sjednávání pojištění po internetu bylo právě cestovní pojištění, ale nabídka pojistných produktů uzavíraných přes internet se stále rozšiřuje. V dnešní době umožňují sjednat si cestovní pojištění přes internet téměř všechny pojišťovny. Výhodou sjednání pojištění po internetu je zejména rychlost, jednoduchost a nižší cena (většina pojišťoven nabízí 10% slevu při sjednání po internetu). Pro pojišťovnu tato forma sjednání představuje nižší náklady na prodej produktu. Počet smluv uzavřených přes internet je zatím poměrně nízký, ale každým rokem se rychle zvyšuje.

➤ **Sjednání cestovního pojištění SMS zprávou**

S touto možností sjednávání cestovního pojištění přišla na trh pojišťovna Generali. Klient zašle SMS zprávou v požadovaném tvaru žádost na uzavření pojistné smlouvy. Obratem v SMS zprávě obdrží potřebné informace o výši pojistného, bankovním spojení, číslu smlouvy a kontaktu na asistenční službu.

➤ **Cestovní pojištění k platební kartě**

K vybraným druhům platebních karet nabízí banky cestovní pojištění, a to zdarma nebo za mírný příplatek. Někdy bývá aktivace pojištění vázána na úhradu služeb spojených s cestou (například ubytování v hotelu, platba v restauraci, letenka) platební kartou. Cestovní pojištění není nabízeno jen k platebním kartám, ale též k různým členským a mládežnickým kartám, například ISIC, ITIC.

➤ **Sjednání pojištění po započetí cesty**

V předchozích kapitolách bylo uvedeno, že se cestovní pojištění uzavírá před počátkem cesty. Určitý průlom v tomto směru znamená pojištění u České pojišťovny, která od roku 2006 nabízí možnost sjednat pojištění dodatečně, třetí osobou na přepážce České pojišťovny. Toto pojištění samozřejmě neplatí zpětně, ale až od třetího dne následujícího po dni sjednání (kvůli zabránění pojistným podvodům). Pojistník zároveň potvrdí čestným prohlášením, že se pojištěnému v zahraniční nepříhodila žádná nehoda, která by mohla být pojistnou událostí.

2.5.2 Produktové inovace v cestovním pojištění

V posledních letech se v cestovním pojištění objevily nové produkty, například pojištění nevyužitě dovolené, pojištění odjezdu, pojištění pobytu v nemocnici, pojištění náhradního pracovníka, pojištění únosu. Inovace stávajících produktů spočívají především v rozšiřování pojistné ochrany – např. u pojištění pro případ terorismu, který byl v minulosti ve výlukách z pojištění, či pojistitelnosti rizikových sportů.

Dalším směrem, kterým se pojišťovny ubírají, je cílená nabídka, kterou se snaží oslovit určité skupiny potenciálních klientů – podnikatelské subjekty, rodiny s dětmi, mladé, seniory aj. V případě seniorů dochází zároveň k posunu věkové hranice pojistitelnosti. Studenti zase mohou využívat výhodných slev a speciálních produktů určených pro pojištění během studijních pobytů. V rodinném cestovním pojištění platí snížené, někdy i nulové pojistné pro děti do určitého věku. Nově se též objevují pojistné balíčky sestavené s ohledem na cíl cesty. Evropská Cestovní Pojišťovna nabízí i (v tomto směru ojedinělý) produkt určený pro osoby cestující automobilem (popřípadě jiným motorovým vozidlem), který chrání všechny přepravované osoby a navíc ošetřuje i situace jako případ poruchy nebo krádeže dopravního prostředku.¹⁴

Významnou skupinu pojistníků představují i firmy. Se začleněním České republiky do mezinárodního obchodu stoupl počet zahraničních pracovních cest - jak managerů, tak řadových zaměstnanců. Pro ně jsou určeny firemní přenosné či nepřenosné pojistky, jako roční karty za fixní cenu bez ohledu na počet a délku cest, nebo jako rámcové smlouvy s pojistným fakturovaným dle počtu dní strávených v zahraničí. Specifickou skupinu pojištěných tvoří též řidiči z povolání, pro něž existují speciální produkty. Podniky, které vysílají své zaměstnance do rizikových oblastí, mohou k cestovním pojištění sjednat i pojištění únosu a vydírání.

Některé pojišťovny umožňují sestavení cestovního pojištění „na míru“, kdy si pojištěný může vybrat nejen z nabízených produktů, ale připojistit si i rizika nezahrnutá do základního produktu (to se týká především profesionálních sportovců) nebo si navýšit pojistné limity.

¹⁴ Viz pojištění výloh souvisejících s vozidlem.

Zatímco dříve nabídka určovala poptávku, dnes je tomu právě naopak. Konkurenční boj sílí i v oblasti cestovního pojištění. To se odráží i v postoji pojišťoven ve vztahu ke svým klientům, kterým se snaží nabídnout co nejširší spektrum pojistných služeb a uspokojit tak veškeré jejich potřeby. Spokojenost klienta je základem pro budování důvěry a loajality k pojišťovně. Pozitivní vztah klienta je pak dlouhodobou zárukou úspěchu pojišťovny, popřípadě celé finanční skupiny nesoucí tentýž název.

2.6 *Současná situace na trhu cestovního pojištění*

V dnešní době nabízejí nejrůznější podoby pojištění. Jako základ pro téměř všechny pojišťovny je základní cestovní pojištění a asistenční služby s pojistným krytím rizika léčebných výloh a asistenčních služeb, kompletní cestovní pojištění s pojistným krytím rizika léčebných výloh v zahraničí, úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu a doplňkových asistenčních služeb, cestovní pojištění pro krátkodobé cesty s max. délkou pojištění 120 dní pro Evropu, 90 dní pro celý svět, cestovní pojištění pro dlouhodobé nepřetržité i pro opakované krátkodobé pobyty s max. délkou pojištění 185 a 365, resp. 366 dní ve formě pololetních či ročních karet, rodinné cestovní pojištění.

Cestovní pojištění prochází poměrně rychlým vývojem. To je dáno především rozvojem cestovního ruchu, který je akcelerován zvyšováním životní úrovně obyvatel vyspělého světa. Cestování už dávno není výsadou těch nejbohatších, ale ve svých nesčetných podobách je dostupné širokým vrstvám obyvatelstva.

V oblasti cestovního pojištění lze zaznamenat pozitivní trend. Lidé si stále více uvědomují rizika s cestováním spojená, a proto využívají nabídek komerčních pojišťoven na cestovní pojištění. Problémem však nadále zůstává, že si turisté vybírají pojištění především podle ceny a ne podle pojistné ochrany, kterou jim přináší. Často nečtou pojistné podmínky, nezajímají se o výši pojistných limitů ani výluky z pojištění apod.

Současná nabídka cestovního pojištění je přehledně uvedena v následujících tabulkách.

Tabulka 1 Kooperativa pojišťovna, a.s – produktová nabídka

Výše limitů	Max. 3 mil. Kč
Balíčky a slevy, varianty	Slevy: ano; varianty: <i>Kolumbus, Kolumbus Abonent</i>
Rozsah pojištění	Pojištění léčebných výloh v zahraničí + další připojištění
Doba pojištění	1 den až 1 rok
Typ cesty	Pracovní i turistická
Způsob uzavření	Obchodní místa, telefon, internet
Územní platnost	Česká republika, Evropa, svět – všechny státy světa

Zdroj: www.koop.cz

Tabulka 2 Česká pojišťovna, a.s. – produktová nabídka

Výše limitů	Max. 3 mil. Kč
Balíčky a slevy, varianty	Slevy: ano; varianty: <i>Globus, Odysseus, Kompas, Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře</i>
Rozsah pojištění	Pojištění léčebných výloh v zahraničí + další připojištění
Doba pojištění	1 den až 1 rok
Typ cesty	Pracovní i turistická
Způsob uzavření	Obchodní místa, telefon, internet
Územní platnost	Česká republika, Evropa, svět – všechny státy světa

Zdroj: www.cpoj.cz

Tabulka 3 ČSOB Pojišťovna, a.s. – produktová nabídka

Výše limitů	Max. 2,5 mil. Kč
Balíčky a slevy, varianty	Slevy: ano; varianty: <i>Individuální roční karty, Atlas, Rodina</i>
Rozsah pojištění	Pojištění léčebných výloh v zahraničí + další připojištění
Doba pojištění	1 den až 1 rok
Typ cesty	Pracovní i turistická
Způsob uzavření	Obchodní místa, telefon, internet
Územní platnost	USA, Evropa, svět – všechny státy světa

Zdroj: www.csobpoj.cz

Tabulka 4 Generali Pojišťovna, a.s. – produktová nabídka

Výše limitů	Max. 3,4 mil. Kč
Balíčky a slevy, varianty	Slevy: ano; varianty: <i>Mini, Standard, Exkluziv, Manažer</i>
Rozsah pojištění	Pojištění léčebných výloh v zahraničí + další připojištění
Doba pojištění	1 den až 1 rok
Typ cesty	Pracovní i turistická
Způsob uzavření	Obchodní místa, telefon, internet, přes sms zprávu
Územní platnost	Česká republika, Evropa, svět – všechny státy světa

Zdroj: www.generali.cz

3 Multikriteriální analýza

3.1 Richmondova matice

Jde o vyhodnocovací matici, která umožňuje provést numerické porovnání jednotlivých námětů (podle Richmonda) podle následující stupnice A x B.¹⁵

Tabulka 5 Richmondova matice

A x B (váha x koeficient)	VÝSLEDEK HODNOCENÍ
0 – 40 %	SLABÝ
41 – 75 %	STŘEDNÍ
76 – 100 %	DOBŘÝ

Zdroj: MAINZOVÁ, E. *Praktický marketing*

3.2 Výběr oblastí vlivu

Jednotlivé oblasti vlivu kritérií, které jsou podstatné při rozhodování o výběru cestovního pojištění u různých pojišťoven, byly vybrány pomocí marketingového průzkumu formou dotazníku (viz příloha č. 1 a příloha č. 2). Bylo osloveno 200 respondentů. Oslovení klienti vybírali z 10 kritérií pět, které považovali za nejdůležitější, které ovlivnily jejich rozhodnutí. Cílem tohoto průzkumu bylo, dosáhnout pokud možno, co nejužšího výběru kritérií při rozhodování.

Na základě průzkumu (viz. příloha č. 1) bylo vybráno těchto pět kritérií: rozsah pojištění, cena, výše pojistných limitů, územní platnost a balíčky, slevy a varianty pojištění. Zbývající kritéria byla zanedbatelná. U vybraných kritérií byly vypočítány relativní váhy.

¹⁵ MAINZOVÁ, E. *Praktický marketing*. Plzeň: Hana Staňková, 1996. 126 s.

3.2.1 Rozsah pojištění

Pojišťovny nabízejí různé varianty smluv. Nejzákladnější variantou je samotné pojištění léčebných výloh v zahraničí. Další variantou může být doplnění základní varianty o balíček připojištění (úrazové pojištění, pojištění a připojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti, pojištění doplňkových asistenčních služeb a pojištění stornovacích poplatků). Velké pojišťovny mají z konkurenčních důvodů základní variantu vždy doplněnu o další připojištění.

Nejvíce žádané kritérium u cestovního pojištění je dle výzkumu rozsah pojištění. Váha je 25 %. Rozsahem se rozumí, co všechno pojištění zahrnuje, jinak řečeno na co všechno je člověk pojištěn. Koeficient hodnocení je v intervalu $\langle 0,8;1 \rangle$.

Největší nabídku má Česká pojišťovna a proto dostává koeficient 1. Naopak nejmenší rozsah pojištění má pojišťovna Generali a Kooperativa, dostávají hodnocení 0,8. Čtvrtá pojišťovna dostává koeficient ohodnocení 0,9. Nabídka všech pojišťoven je uspokojující. Následující tabulka č. 6 udává přehled přidělených koeficientů ohodnocení.

Tabulka 6 Přehled ohodnocení dle rozsahu pojištění u jednotlivých pojišťoven

Pojišťovna	Koeficient ohodnocení
Generali	0,8
Kooperativa	0,8
ČSOB	0,9
ČP	1

Zdroj: autor

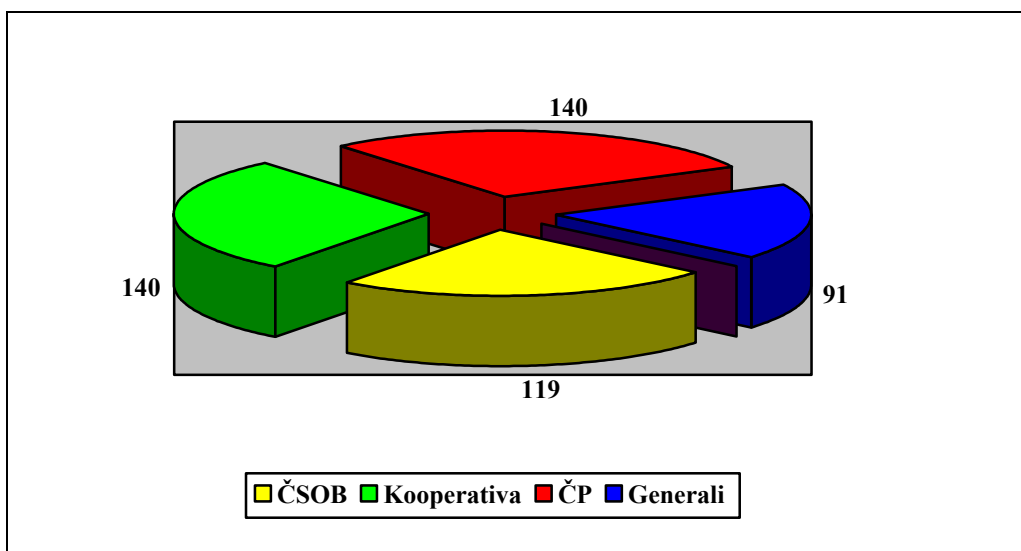
3.2.2 Cena

Cena čili výše pojistného, kterou musí klient zaplatit je ve většině případů rozhodující parametr, zda si danou službu zřídit či ne. Jinak tomu není ani u cestovního pojištění. Oslovenými klienty byla stanovena relativní váha 16 % a koeficient hodnocení nabývá hodnot v intervalu $\langle 0,5;0,9 \rangle$.

U porovnání ceny není brána v úvahu výše pojistných limitů, zohledněn je výběr státu a to tak, zda-li se nachází v Evropě či nikoliv a co je obsahem pojištění, tzn. co všechno mám pojištěno. Náhodně bylo vybráno Řecko a jako mimoevropský stát je zvoleno Thajsko. Neboť tyto parametry si volí klient sám jako první. Dále bude ze srovnání vynechán charakter cesty, je bráno v úvahu, že se jedná o běžnou turistickou cestu, kde bude provozován sport rekreačně. Sleduje se krátkodobé cestovní pojištění.

Cena tohoto pojištění je pro názornou ukázkou uvedena ve čtyřech příkladech, které jsou zároveň zobrazeny v grafech č. 6 až 9.

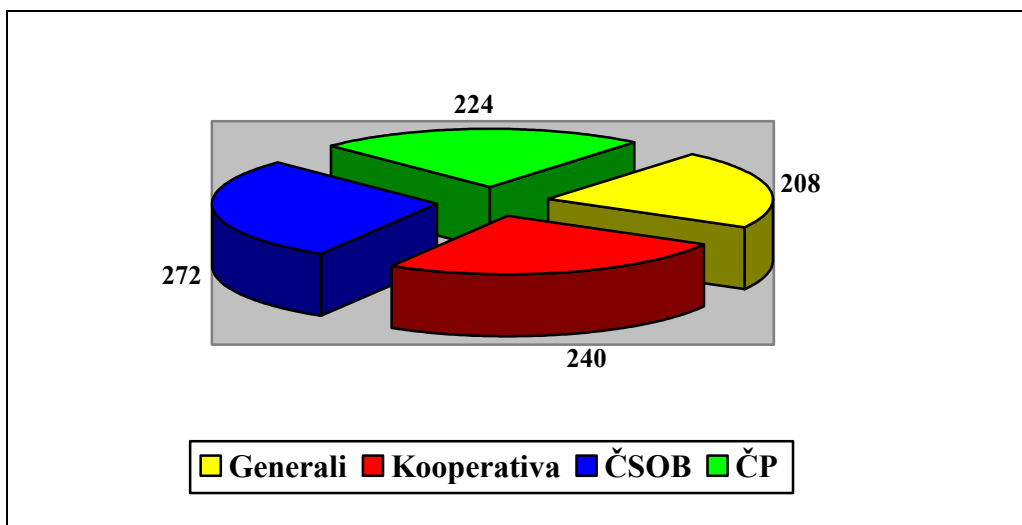
Obrázek 6 Přehled cen pojistného na 8 dní v Evropě - Řecko v Kč



Zdroj: vlastní zpracování dle výpočtu podle sazeb pojišťoven

Z grafu č. 6 je zřejmé, že pokud bude klient cestovat na 8 dní do země v Evropě a nechá si pojistit pouze léčebné výlohy, nejvíce zaplatí u Kooperativy a České pojišťovny. Naopak nejvíce klient ušetří s pojišťovnou Generali.

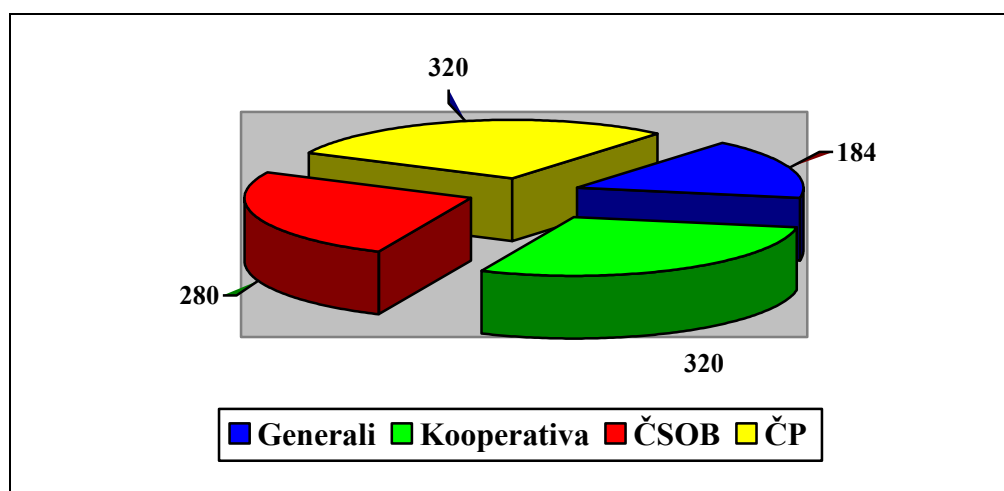
Obrázek 7 Přehled cen pojistného na 8 dní mimo Evropu - Thajsko v Kč



Zdroj: vlastní zpracování dle výpočtu podle sazeb pojišťoven

Druhou modelovou situací znázorňuje graf č. 7. Klient opět cestuje na 8 dní a i tady se berou v úvahu pouze léčebné výlohy. Jediná změna je v místě pobytu, jedná se o mimoevropskou destinaci. V tomto případě je na posledním místě a čili i nejdražší ČSOB pojišťovna, naopak nejlépe je na tom opět pojišťovna Generali.

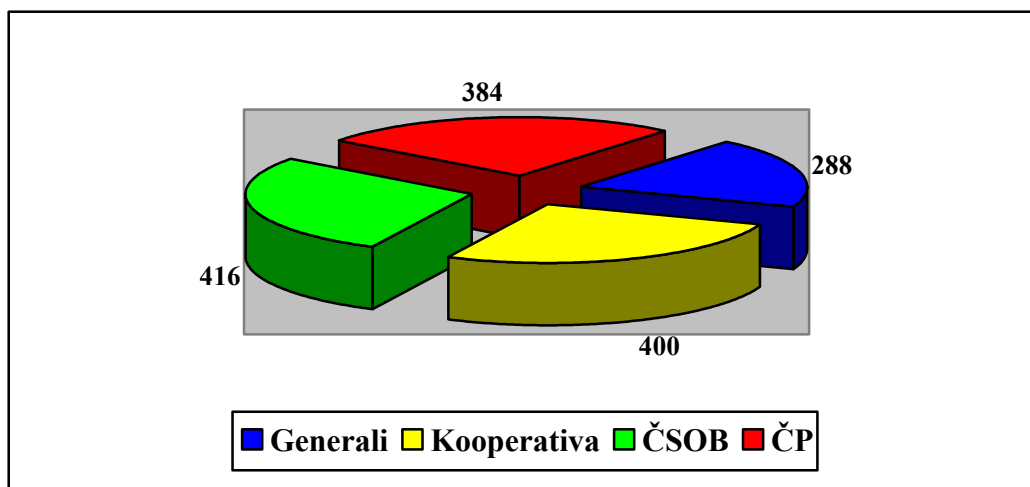
Obrázek 8 Porovnání výše pojistného na 8 dní v Evropě - Řecko v Kč



Zdroj: vlastní zpracování dle výpočtu podle sazeb pojišťoven

Další porovnání ceny za cestovní pojištění znázorňuje graf č. 8. Jedná se zase o cestu na 8 dní, cílovou destinací je Řecko. Změna je pouze v tom, že tentokrát je do ceny zahrnuto kromě léčebných výloh také připojištění úrazu, zavazadel a odpovědnosti. Nejlepší cenu má opět Generali, nejhorší Česká pojišťovna.

Obrázek 9 Porovnání výše pojistného na 8 dní mimo Evropu - Thajsko v Kč



Zdroj: vlastní zpracování dle výpočtu podle sazeb pojišťoven

Z grafu č. 9 vyplývá, že opět je nejlevnější Generali pojišťovna a nejdražší je tentokrát ČSOB pojišťovna. Cena byla vypočítána na 8 dní, destinací je Thajsko, čili mimoevropská země. Do ceny bylo zahrnuto základní připojištění úrazu, zavazadel a odpovědnost za způsobenou škodu.

Oslovenými klienty byla stanovena relativní váha na 16 % a koeficient hodnocení nabývá hodnot v intervalu $\langle 0,5; 0,9 \rangle$. Ať jde o stát v Evropě či mimo ní, nejlépe v každém případě dopadla pojišťovna Generali. Tato pojišťovna vítězí jak u léčebných výloh tak i u dalších připojištění. Cenu má nejnižší ve všech sledovaných případech. Na základě tohoto výsledku komparace jí je přiřazen koeficient 0,9. Druhé místo patří České pojišťovně, zde přiřazen koeficient 0,7. ČSOB pojišťovně je přiřazen koeficient 0,6 a Kooperativě 0,5.

3.2.3 Výše limitů

Jednotlivé druhy cestovního pojištění mají stanoveny různě vysoké pojistné částky jako horní limit plnění. (Pojistná částka je maximální hranicí toho, co pojišťovna při vzniku pojistné události pojištěnému vyplatí.) U pojištění léčebných výloh a odpovědnosti za škodu jde o milionové částky. Pro úrazové pojištění jde o maximálně statisícové částky a pojištění zavazadel má limit plnění několik tisíc korun.

U sledovaných pojišťoven se maximální výše limitů pohybuje od 2,5 mil Kč u léčebných výloh až do 3,4 mil. Kč. Výše limitů má podstatný vliv na plnění při pojistné události, proto je třeba jim věnovat pozornost.

Tomuto parametru přiřadili respondenti v dotazníkovém šetření váhu 25 %. Hodnoty pojistných limitů budou ohodnoceny koeficienty v intervalu <0,7;0,9> Nejlépe je na tom v tomto ohodnocení pojišťovna Generali, dále pak Česká pojišťovna a Kooperativa, které mají limity o něco nižší a ve shodné výši. Nejvyšší koeficient, hodnota 0,9, což jsou 3,4 miliony dostává Generali. Naopak nejhůře je na tom ČSOB pojišťovna, která má maximální limit 2,5 mil. Kč a proto byla ohodnocena koeficientem 0,7.

Hodnocena je pouze hlavní část cestovního pojištění a to léčebné výlohy, které lze srovnat u všech pojišťoven a u nich je vždy stanoven maximální limit pojistného plnění. Ostatní možná připojištění se neberou v úvahu. Opět se porovnává jen krátkodobé cestovní pojištění. Tabulka č. 7 udává přehled přiřazených koeficientů ohodnocení.

Tabulka 7 Přehled maximálního možného pojistného plnění u léčebných výloh

Léčebné výlohy	Max. limit pojistného plnění v Kč	Koeficient ohodnocení
Generali	3 400 000	0,9
ČSOB pojišťovna	2 500 000	0,7
Kooperativa	3 000 000	0,8
Česká pojišťovna	3 000 000	0,8

Zdroj: autor

3.2.4 Územní platnost

Územní platnost cestovního pojištění uzavřeného u kterékoliv pojišťovny v České republice se téměř shoduje. Toto kritérium mám klient vždy ve smlouvě. Velmi často se pojištěnec zdržuje v jedné zemi. Váha činí v tomto případě 16 %. Koeficient ohodnocení je pro všechny stejný a to 0,8.

3.2.5 Slevy, balíčky a varianty pojištění

Pod tímto kritériem je představena nejrůznější kombinace balíčků a slev a tím i odlišující prvek od konkurence. Tomuto kritériu přiřadili respondenti váhu 16 %. Koeficient ohodnocení je v intervalu <0,5;0,7>.

Nejrozšířenější nabídku tarifů a slev má Česká pojišťovna, tudíž jí je přiřazen koeficient 0,7. Kooperativě naopak je přiřazen koeficient nejnižší a to 0, 5 za nejmenší nabídku, ČSOB Pojišťovně a pojišťovně Generali shodný koeficient 0,6.

4 Vyhodnocení efektivnosti u jednotlivých pojišťoven

Podstatou této kapitoly je vyhodnocení kritérií u jednotlivých pojišťoven.

4.1 Vyhodnocení cestovního pojištění u Generali Pojišťovny

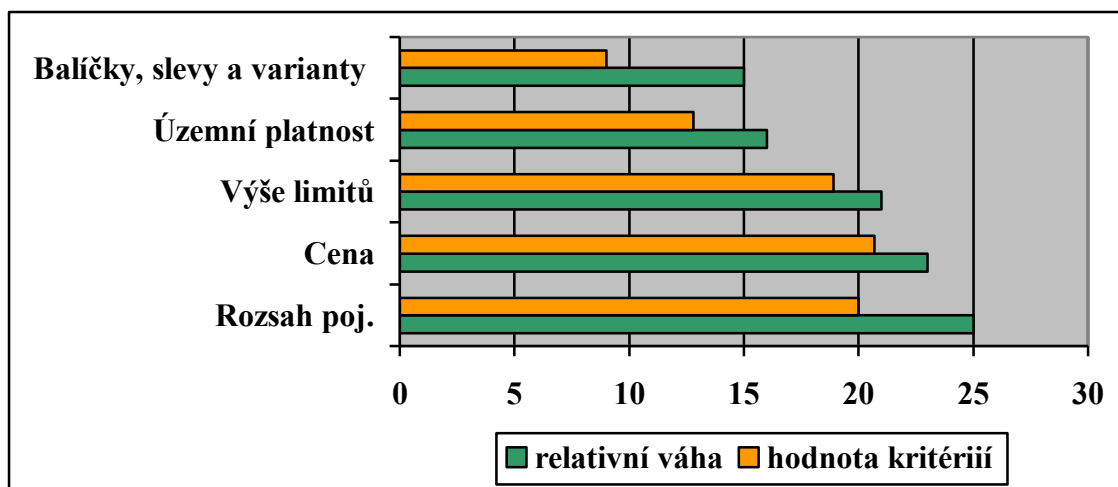
Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny Generali je provedeno pomocí Richmondovy matice v tabulce č. 8 a následně graficky znázorněno v obrázku č. 10.

Tabulka 8 Vyhodnocení cestovního pojištění u Generali Pojišťovny

Oblasti vlivu	A Relativní váha (%)	B Koefficient hodnocení námětů										A x B (%)
		0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
Rozsah pojištění	25								X			20
cena	23									X		20,7
Výše limitů	21									X		18,9
Územní platnost	16								X			12,8
Balíčky, slevy a varianty pojištění	15						X					9
	100											81,4

Zdroj: autor

Obrázek 10 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u Generali



Zdroj: autor

- **Rozsah pojištění**

U pojišťovny Generali si lze pojistit léčebné výlohy, úraz, pojištění zavazadel a odpovědnost za škodu, pojištění osobních věcí a zavazadel a nadstandardní asistenční a právní služby to ve čtyřech možných variantách. Tento rozsah je dnes již určitým základem pro všechna cestovní pojištění, proto je tomuto kritériu přiřazena hodnota koeficientu 0,8.

- **Cena**

Generali ve srovnání s ostatními pojišťovny vyjde nejlevněji, proto této pojišťovně byl přiřazen nejvyšší koeficient a to 0,9. Vzhledem k tomu, že tato pojišťovna má i nejvyšší pojistné limity plnění, je tento výsledek velmi pozitivní

- **Výše limitů**

Výše limitů je nejvyšší ze všech sledovaných pojišťoven a to 3,4 miliony Kč. Proto byla tato pojišťovna ohodnocena nejvyšším koeficientem ze všech a to ve výši 0,9. Je to velmi dobrý výsledek. Tato pojišťovna velmi dobře konkuruje ostatním institucím.

- **Územní platnost**

Územní platnost je téměř shodná jako u ostatních pojišťoven zařazených do výběru. Je to zcela dostačující rozsah.

- **Balíčky, slevy a varianty pojištění**

Generali má v nabídce čtyři tarify a běžně nabízí rodinné a skupinové slevy. Na druhou stranu může Generali nabídnout specifický tarif Sportovec, pro klienty kteří zvolí cestováním přímo za sportem a tarif Komfort pro opakované výjezdy. Za toto byla ohodnocena koeficientem 0,6. Nabídka je dostačující pro běžného zákazníka, méně pro náročnějšího.

4.2 Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny Kooperativa

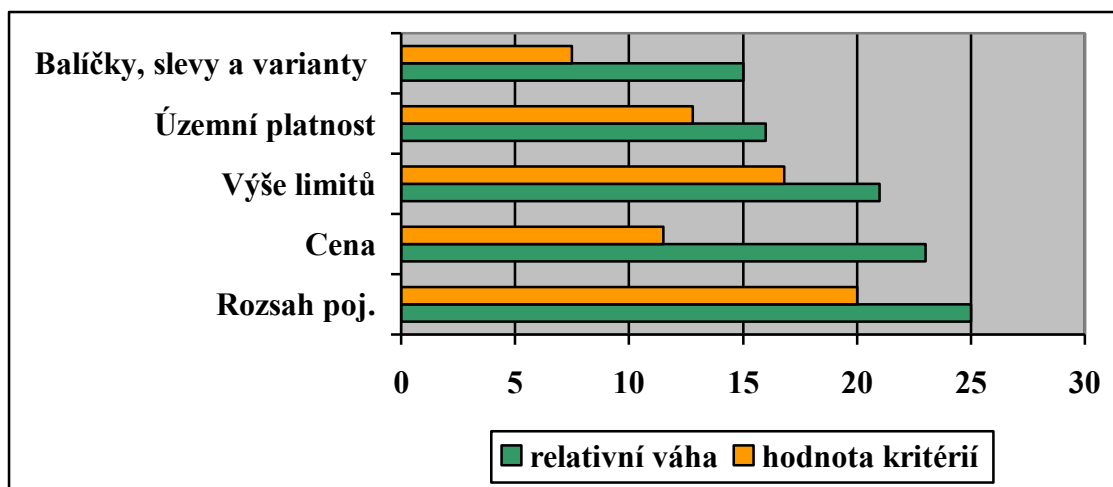
Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny Kooperativa je provedeno pomocí Richmondovy matice v tabulce č. 9 a následně graficky znázorněno v obrázku č. 11.

Tabulka 9 Vyhodnocení cestovního pojištění pojišťovny Kooperativa

Oblasti vlivu	A Relativní váha (%)	B Koeficient hodnocení námětů										A x B (%)
		0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
Rozsah pojištění	25								X			20
cena	23					X						11,5
Výše limitů	21								X			16,8
Územní platnost	16								X			12,8
Balíčky, slevy a varianty pojištění	15					X						7,5
	100											68,6

Zdroj: autor

Obrázek 11 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u Kooperativy



Zdroj: autor

- **Rozsah pojištění**

Cestovní pojištění Kooperativy obsahuje standardně léčebné výlohy a dále je možné připojistit si úraz, zavazadla a odpovědnost a dodatkové pojištění pro případ zrušení účasti na zájezdu, což mají i ostatní pojišťovny. Proto je hodnocena koeficientem ohodnocení 0,8 podobně jako pojišťovna Generali.

- **Cena**

Co se týká ceny, tak Kooperativa je mezi hodnocenými pojišťovnami na posledním místě. Neboť cena je u mnoha klientů rozhodující parametr dostala koeficient ohodnocení 0,5. Tady by pojišťovna měla zapracovat na zlepšení a ceny snížit.

- **Výše limitů**

Výše limitů je důležité kritérium hlavně v případě pojistné události a následně vypořádání ze strany pojišťovny. Kooperativa je v tomto hodnocení nad průměrem, stejně jako Česká pojišťovna, tudíž dostala ohodnocení 0,8. Její maximální možný limit je až 3 miliony Kč, což je dostačující.

- **Územní platnost**

Územní platnost cestovního pojištění je hodnocena u všech sledovaných pojišťoven shodně a to koeficientem ohodnocení 0,8.

- **Balíčky, slevy a varianty pojištění**

Kooperativa má v nabídce jak krátkodobé pojištění, tak i celoroční pojištění pro opakované pobyty. A to vždy ve dvou variantách Klasik a Plus. Slevu mají u Kooperativy pouze děti a částečně mladiství do 18 let. Za tuto malou nápaditost v oblasti slev a výhod dostala tato pojišťovna ohodnocení 0,5.

4.3 Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny ČSOB

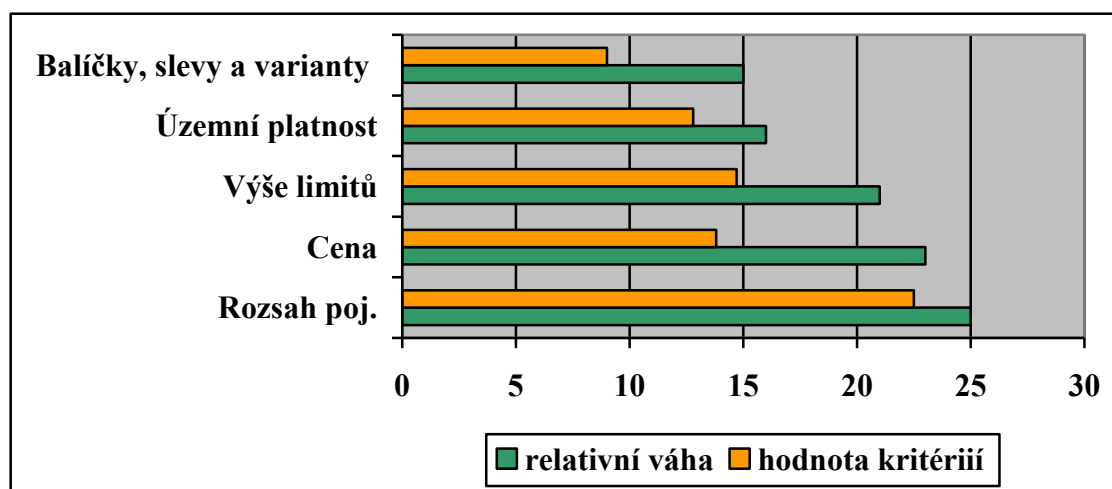
Vyhodnocení cestovního pojištění u pojišťovny ČSOB je provedeno pomocí Richmondovy matice v tabulce č. 10 a následně graficky znázorněno v obrázku č. 12.

Tabulka 10 vyhodnocení cestovního pojištění ČSOB Pojišťovny

Oblasti vlivu	A Relativní váha (%)	B Koefficient hodnocení námětů										A x B (%)
		0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
Rozsah pojištění	25									X		22,5
cena	23						X					13,8
Výše limitů	21							X				14,7
Územní platnost	16								X			12,8
Balíčky, slevy a varianty pojištění	15						X					9
	100											72,8

Zdroj: autor

Obrázek 12 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u ČSOB Pojišťovny



Zdroj: autor

- **Rozsah pojištění**

Tato pojišťovna má v nabídce kromě léčebných výloh připojištění na úraz, pojištění zavazadel a odpovědnost za škodu také telefonickou pomoc v nouzi, pojištění pro případ zpoždění letu a pojištění pro případ ztráty dokladů. Tento rozsah není úplně běžnou záležitostí každé pojišťovny. Na základě tohoto je koeficient ohodnocení 0,9. Což je druhé nejlepší ohodnocení hned za Českou pojišťovnou.

- **Cena**

Cena ve srovnání s ostatními je vyšší, ČSOB pojišťovna patří téměř k nejdražším a obsadila předposlední místo. Vzhledem k tomu, že má i nejnižší pojistné limity, je tu prostor pro změnu ceny a to hlavně směrem dolů. Koeficient ohodnocení je 0,6.

- **Výše limitů**

Výše limitů jsou nejnižší, tudíž tady má pojišťovna opět prostor ke zlepšení. Koeficient ohodnocení je 0,7.

- **Územní platnost**

Územní platnost cestovního pojištění je ohodnocena u všech sledovaných pojišťoven shodně a to koeficientem ohodnocení 0,8.

- **Balíčky, slevy a varianty pojištění**

Stejně jako Kooperativa, tak i ČSOB pojišťovna má v nabídce jak krátkodobé pojištění, tak i celoroční pojištění pro opakované pobyty. Sleva je poskytována pro rodiny i jednotlivce, sleva je větší pokud pojištění je uzavřeno prostřednictvím internetu. Lze zvolit mezi těmito tarify: Standard, Klient, Nebezpečné sporty nebo tarif Rodina. Tímto členěním navíc dostala ČSOB pojišťovna hodnocení o trochu lepší a to 0,6.

4.4 Vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny

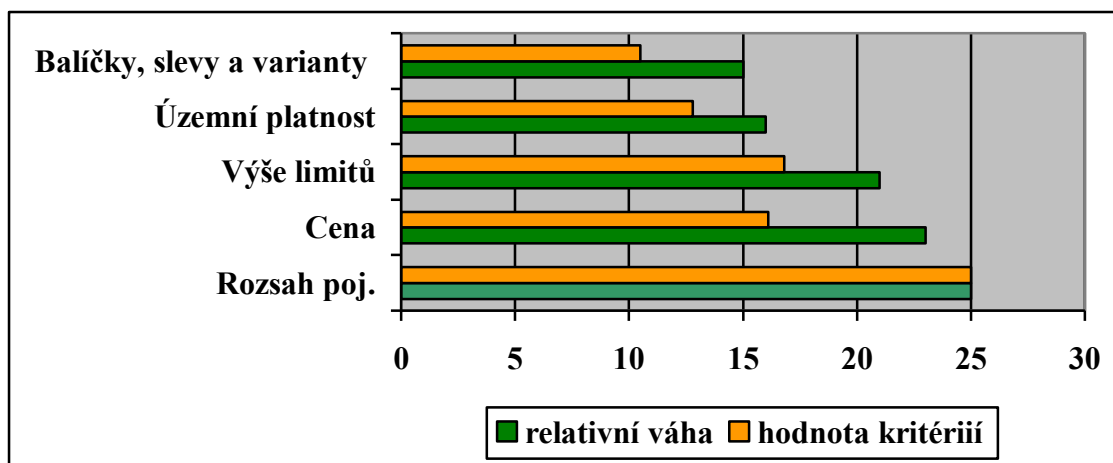
Vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny je provedeno pomocí Richmondovy matice v tabulce č. 11 a následně graficky znázorněno v obrázku č. 13.

Tabulka 11 Vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny

Oblasti vlivu	A Relativní váha (%)	B Koefficient hodnocení námětů										A x B (%)
		0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
Rozsah pojištění	25										X	25
cena	23							X				16,1
Výše limitů	21								X			16,8
Územní platnost	16								X			12,8
Balíčky, slevy a varianty pojištění	15							X				10,5
	100											81,2

Zdroj: autor

Obrázek 13 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny



Zdroj: autor

- **Rozsah pojištění**

Rozsah pojištění je u České pojišťovny největší, kromě léčebných výloh a dále úrazového pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel, má v nabídce i řadu méně častých připojištění. A to pojištění právní ochrany, pojištění zásahu horské služby, pojištění storna cesty, pojištění přerušení cesty, pojištění nevyužití dovolené. Takovou specialitou navíc je pojištění veterinární léčby. Jako plus se považuje i pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Česká pojišťovna byla za to ohodnocena maximálně možným koeficient a to rovný 1.

- **Cena**

Cena pojištění je druhá nejvyšší, koeficient ohodnocení je 0,7. Česká pojišťovna má v České republice určitou tradici, čehož může pojišťovna využít, na druhou stranu za vyšší cenu má co nabídnout.

- **Výše limitů**

Maximální limit plnění jsou u ČS 3 miliony Kč. Ve srovnání s konkurencí je to dostačující.

- **Územní platnost**

Územní platnost cestovního je ohodnocena u všech sledovaných pojišťoven shodně a to koeficientem ohodnocení 0,8.

- **Balíčky, slevy a varianty**

V tomto parametru je Česká pojišťovna nejlepší. Z bohaté nabídky pojištění a nastavených slev si vybere každý, ať nenáročný či velmi náročný klient. Za nejvíce slev a variant pojištění dostala koeficient ohodnocení nejvyšší a to 0,7.

4.5 Shrnutí

V této kapitole je souhrnné hodnocení jednotlivých pojišťoven uvedených v kapitolách 4.1. až 4.4..

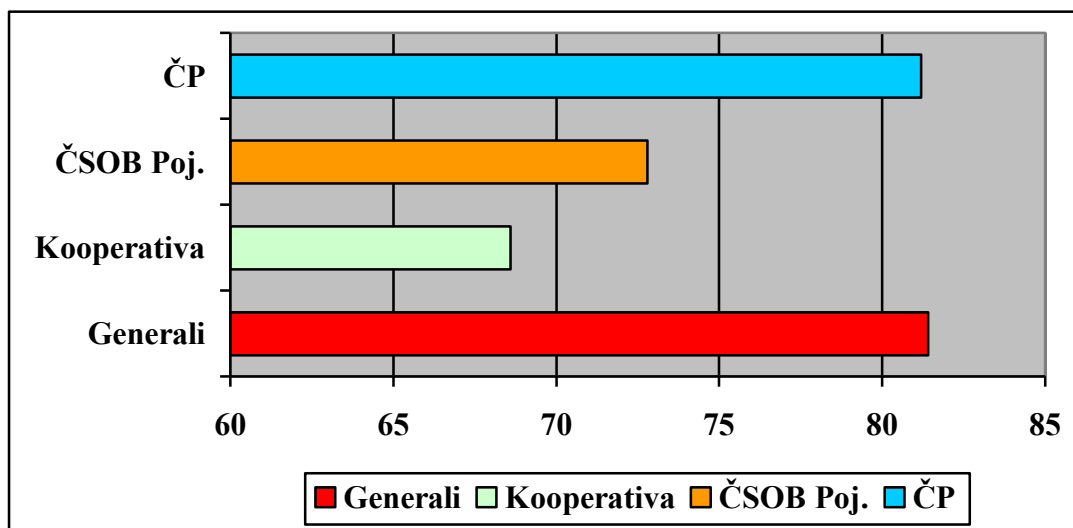
Tabulka 12 Vyhodnocení efektivnosti jednotlivých pojišťoven

Jednotlivé pojišťovny	Efektivnost (%)
Generali	81,4
Kooperativa	68,6
ČSOB	72,8
Česká pojišťovna	81,2

Zdroj: autor

Pro lepší názornost je efektivnost jednotlivých pojišťoven zobrazena na obrázku č. 14.

Obrázek 14 Grafické znázornění vyhodnocení efektivnosti jednotlivých pojišťoven



Zdroj: autor

Již z tabulky č. 12 je zřejmé, že nevhodnější volba pro klienta pro uzavření cestovního pojištění je pojišťovna Generali, a. s., která nejlépe splnila požadovaná kritéria a dosáhla tak nejlepšího hodnocení. Naproti tomu pojišťovna Kooperativa byla shledána jako nejméně vyhovující. Druhá nejlépe hodnocená pojišťovna pro uzavření cestovního pojištění je Česká pojišťovna. Rozdíl mezi Generali a Českou pojišťovnou je pouze 0,02. Třetího místa dosáhla ČSOB Pojišťovna.

Dvě z hodnocených pojišťoven se dle Richmondovy matice dostaly svým výsledkem do prvního pásma 76 – 100 %, což je hodnocení dobré. Zbylé dvě jsou v pásmu druhém čili střední. Je nutné podotknout, že ani jedna z hodnocených institucí není v posledním pásmu a není tedy označena jako slabá.

Závěr

Cestování nemusí být vždy spojeno jen s příjemnými zážitky, ale také s množstvím nebezpečí. Jednou z možností, jak se s těmito riziky vyrovnat, je uzavřít si cestovní pojištění. To sice nedokáže pojistnou událost odvrátit, ale pomůže zmírnit její finanční dopad. Cestovní pojištění tedy umožní pojištěným vycestovat do zahraničí s vědomím jistoty, že jsou zabezpečeni pro případ onemocnění, úrazu, ztráty zavazadel a jiných nesnází a že se mohou kdykoli obrátit na asistenční službu s žádostí o pomoc. Cestovní pojištění je zároveň službou poměrně levnou – pojistné obvykle nedosahuje ani 2 % z nákladů na pobyt.

Ani členství České republiky v Evropské unii, které pro naše občany znamená nárok na lékařsky nezbytnou zdravotní péči za stejných podmínek jako pro místní občany, neznamená nadbytečnost cestovního pojištění při cestách po EU. Tento systém zdravotní péče totiž nekryje všechna rizika a výdaje spojené s ošetřením. Obvyklá je například spoluúcast na úhradě poskytnuté zdravotní péče, platba na místě v hotovosti nebo omezení systému na veřejná zdravotnická zařízení. Cestovní pojištění navíc zahrnuje i úhradu nákladů na repatriaci a asistenční služby, které jsou v zahraničí často nedocentitelným pomocníkem. Cestovní pojištění tedy nabízí rozsah, výhody a komfort, které veřejné zdravotní pojištění už ze své podstaty nemůže zajistit.

Současná nabídka pojišťoven, co se pojistných produktů týká, je opravdu bohatá. S jistou mírou nadsázky by se dalo říci, že se lze pojistit pro všechny případy možných nebezpečí s cestováním spojených. Stávající produkty jsou inovovány, aby lépe odpovídaly požadavkům zákazníků, a další nové jsou pak vyvíjeny. Nebezpečí dříve zařazovaná mezi nepojistitelná, například škody v důsledku terorismu, provozování extrémních druhů sportu, lze nyní nalézt v nabídce mnoha pojišťoven. Podobně i věkové limity pro pojištění seniorů se posouvají nebo jsou zcela zrušeny. Pojišťovny se snaží přilákat potenciální klienty i řadou slev nebo speciálně sestavenými pojistnými balíčky.

Cílem této diplomové práce bylo pomocí multikriteriální analýzy nalézt vhodnou pojišťovnu pro poskytnutí cestovního pojištění, která by nejlépe vyhovovala požadavkům klienta. Smysl a cíl práce byl naplněn. Věřím, že pomůže dalším studujícím či jiným zájemcům při výběru cestovního pojištění na dnešním trhu.

Tato práce také ukázala, že pro každý případ se hodí jiný pojistný produkt. Záleží vždy na individuálních potřebách a požadavcích zájemce o pojištění. Na trhu cestovního pojištění vládne silná konkurence, je proto dobré nabídky a podmínky pojišťoven porovnávat.

Správný výběr sice zabere nějaký čas, ten se ale pojištěnému zúročí, pokud skutečně k nějakému problému dojde. Důraz je třeba klást především na výši pojistných limitů a šíři pojistné ochrany. Pojistník by neměl zapomínat na to, že pojišťovna poskytne pojistné plnění jen v případě, že bylo sjednáno pojištění odpovídající charakteru a rizikovosti cesty.

Literatura

- [1] DAŇHEL, J. *Pojistná teorie*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 8086419843.
- [2] DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003. 178 s. ISBN 80-86119-67-X
- [3] DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojišťovnictví a pojištění*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. 118 s. ISBN 80-245-0023-X
- [4] ČEJKOVÁ, V.: *Pojistný trh. I. vyd. Praha: Grada, 2002 ISBN 80-247-0137-5*
- [5] HRADEC, M., ZÁRYBNICKÁ, J., KŘIVOHLÁVEK, V. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha : Vysoká škola finanční a správní, o.p.s., 2005. 216 s. ISBN 80-86754-48-0
- [6] MAINZOVÁ, Eva. *Praktický marketing*. 2. vyd. Plzeň: Hana Staňková, 1996. 226 s.
- [7] MAJTÁNOVÁ, A. A KOLEKTIV. *Pojišťovnictví – Teorie a praxe*. 1 vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2006. 287 s. ISBN 80-86929-19-1
- [8] JANEČKOVÁ, L. *Marketing finančních služeb*. 1. vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 2003. 127 s. ISBN 80-7248-197-5
- [9] VOŽENÍLEK, V., CHLAŇ, A. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. 139 s. ISBN 80-7194-564-1

Elektronické zdroje

- [10] *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2009-18-04]. Dostupný z WWW: <<http://cestovni-pojisteni.orbion.cz/pojisteni-sportu/>>
- [11] *Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění Kolimbus a Kolimbus Abonent* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.koop.cz/file/cs/pojisteni/cestovni-pojisteni/M-750.pdf>>.
- [12] *Česká pojišťovna, a. s.* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskapojistovna.cz/cestovni-pojisteni.html>>
- [13] *ČSOB Pojišťovna, a. s.* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.csobpoj.cz/produkty/cestovni-pojisteni/>>

- [14] *Generali Pojišťovna, a. s.* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW:
<<http://www.generali.cz/Portal/Redakce/glisys.nsf/fbc9f31697b61ac8c12573250031a326/27b6b993a22693aac125732a0052868b?OpenDocument>>
- [15] *Kooperativa pojišťovna, a. s.* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW:
<<http://www.koop.cz/cs/pojisteni/cestovni-pojisteni/index.shtml>>
- [16] *Česká asociace pojišťoven.* [online]. [cit. 2009-27-04]. Dostupný z WWW:
<<http://www.cap.cz/ZobrazFolder.aspx?folder=Lists%2fMenu+Verejneho+webu%2fO+n%c3%a1s>>
- [17] *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2009-18-04]. Dostupný z WWW:
< <http://cestovni-pojisteni.orbion.cz/pojisteni-sportu/>>

Seznam tabulek

Tabulka 1 Kooperativa pojišťovna, a.s – produktová nabídka	50
Tabulka 2 Česká pojišťovna, a.s. – produktová nabídka	50
Tabulka 3 ČSOB Pojišťovna, a.s. – produktová nabídka	50
Tabulka 4 Generali Pojišťovna, a.s. – produktová nabídka	51
Tabulka 5 Richmondova matice	52
Tabulka 6 Přehled ohodnocení dle rozsahu pojištění u jednotlivých pojišťoven	53
Tabulka 7 Přehled maximálního možného pojistného plnění u léčebných výloh	57
Tabulka 8 Vyhodnocení cestovního pojištění u Generali Pojišťovny	59
Tabulka 9 Vyhodnocení cestovního pojištění pojišťovny Kooperativa	61
Tabulka 10 vyhodnocení cestovního pojištění ČSOB Pojišťovny	63
Tabulka 11 Vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny	65
Tabulka 12 Vyhodnocení efektivnosti jednotlivých pojišťoven	67

Seznam obrázků

Obrázek 1 Předepsané pojistné v cestovním pojištění u jednotlivých pojišťoven	44
Obrázek 2 Předepsané pojistné v cestovním pojištění za roky 2005 až 2007	44
Obrázek 3 Pojištění léčebných výloh v letech 2006 a 2007	45
Obrázek 4 Počet vyřízených a nevyřízených pojistných událostí v cestovním pojištění	45
Obrázek 5 Vývoj předepsaného pojistného za roky 2000 - 2008	46
Obrázek 6 Přehled cen pojistného na 8 dní v Evropě - Řecko v Kč	54
Obrázek 7 Přehled cen pojistného na 8 dní mimo Evropu - Thajsko v Kč	55
Obrázek 8 Porovnání výše pojistného na 8 dní v Evropě - Řecko v Kč	55
Obrázek 9 Porovnání výše pojistného na 8 dní mimo Evropu - Thajsko v Kč	56
Obrázek 10 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u Generali	60
Obrázek 11 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u Kooperativy	62
Obrázek 12 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u ČSOB Pojišťovny	64
Obrázek 13 Grafické znázornění vyhodnocení cestovního pojištění u České pojišťovny	66
Obrázek 14 Grafické znázornění vyhodnocení efektivnosti jednotlivých pojišťoven	68

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 2 Vyhodnocení dotazníku

PŘÍLOHY

Dotazník pro občany ke stanovení a vyhodnocení kritérií ovlivňujících klienta při výběru pojišťovny k uzavření cestovního pojištění

Dobrý den,

Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku. Cílem průzkumu je zjistit, co patří mezi nejdůležitější kritéria ovlivňující klienta při výběru pojišťovny k uzavření cestovního pojištění.

1. Pohlaví

- Muž
- Žena

2. Jak často jezdíte do zahraničí?

- Vůbec
- 1 krát do roka
- 2 až 3 krát do roka
- Vícekrát do roka
- Jinak

3. Pokaždé se do zahraničí pojišťujete?

- Ano
- Ne

4. Je pro Vás nabídka na trhu v oblasti cestovního pojištění dostačující?

- Ano
- Ne

5. Jakým způsobem uzavíráte cestovní pojištění?

- Na pobočce pojišťovny
- Přes internet
- Po telefonu
- Přes externí zprostředkovatele
- V cestovní kanceláři jako součást zájezdu
- Jiné – pokud ano, jaké?.....

6. Zajímáte se o slevy a balíčky?

- Ano
- Ne

7. Vyberte 5 nejdůležitějších kritérií, která by ovlivnila Vaše rozhodování?

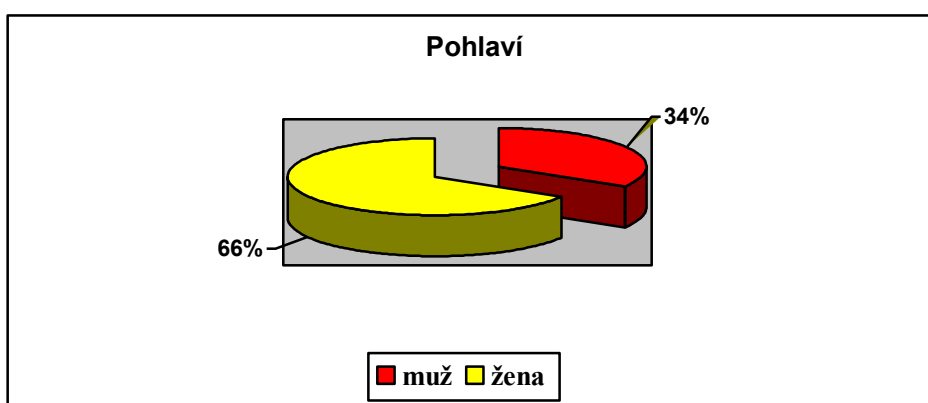
- Výše limitů
- Balíčky, slevy a varianty pojištění
- Cena
- Doba pojištění
- Způsob uzavření
- Územní platnost
- Rozsah pojištění
- Typ cesty (rozlišení turistická nebo pracovní)
- Nadstandardy (extrémní sporty nebo nadstandardní zdravotní péče)
- Jiné poplatky

děkuji za čas strávený vyplňováním dotazníku

Vyhodnocení dotazníku

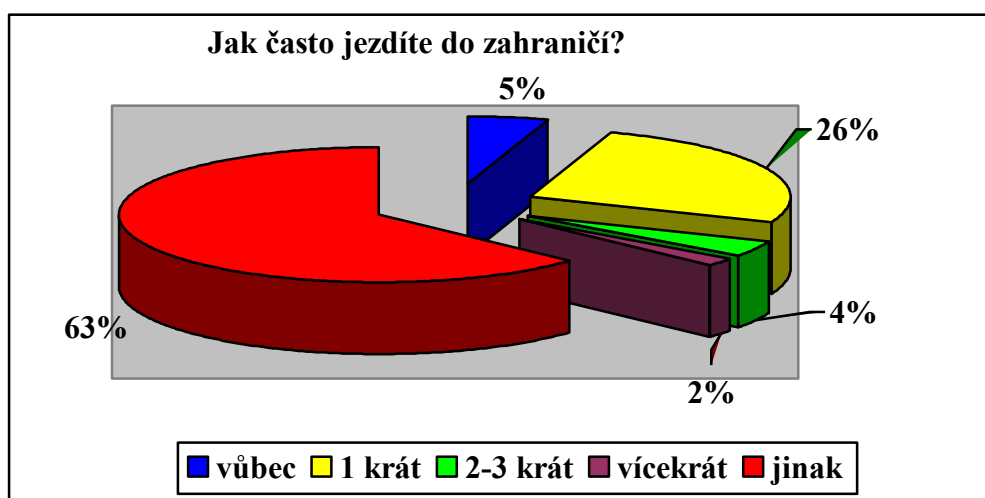
8. Pohlaví

- Muž
- Žena



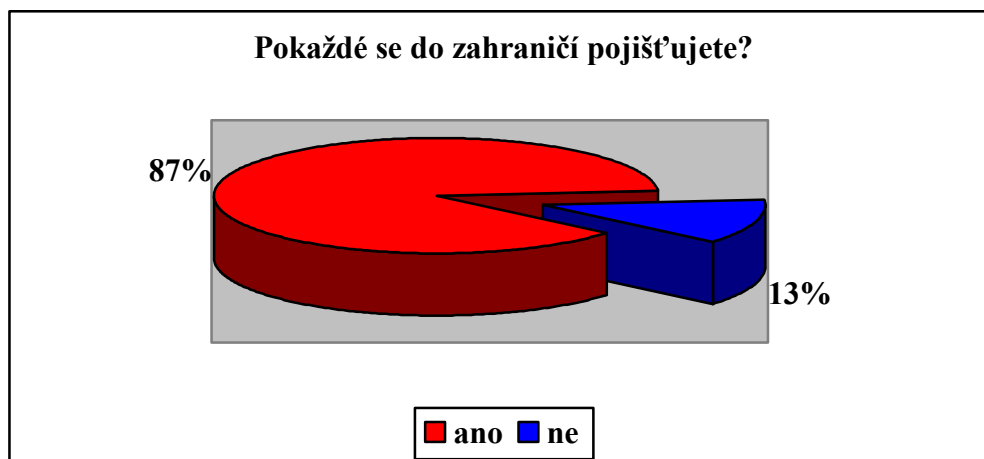
9. Jak často jezdíte do zahraničí?

- Vůbec
- 1 krát do roka
- 2 až 3 krát do roka
- Vícekrát do roka
- Jinak



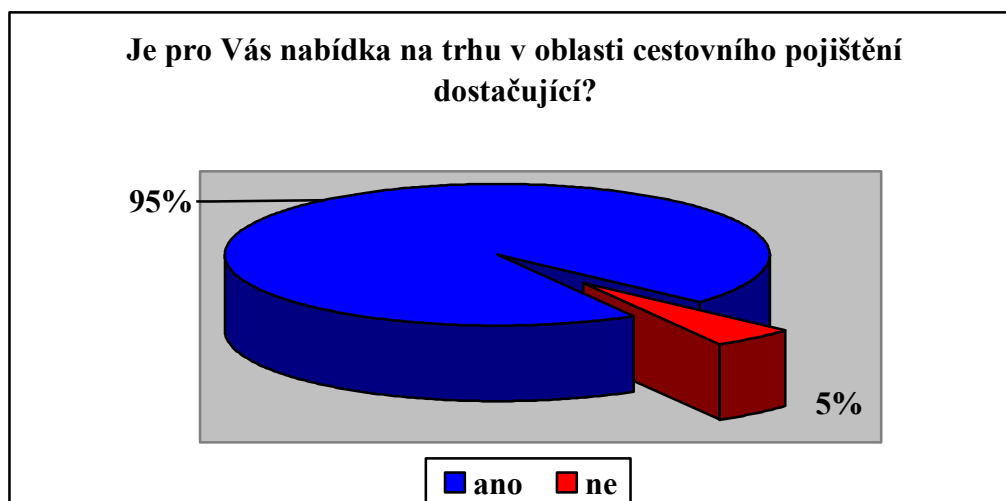
10. Pokaždé se do zahraničí pojišťujete?

- Ano
- Ne



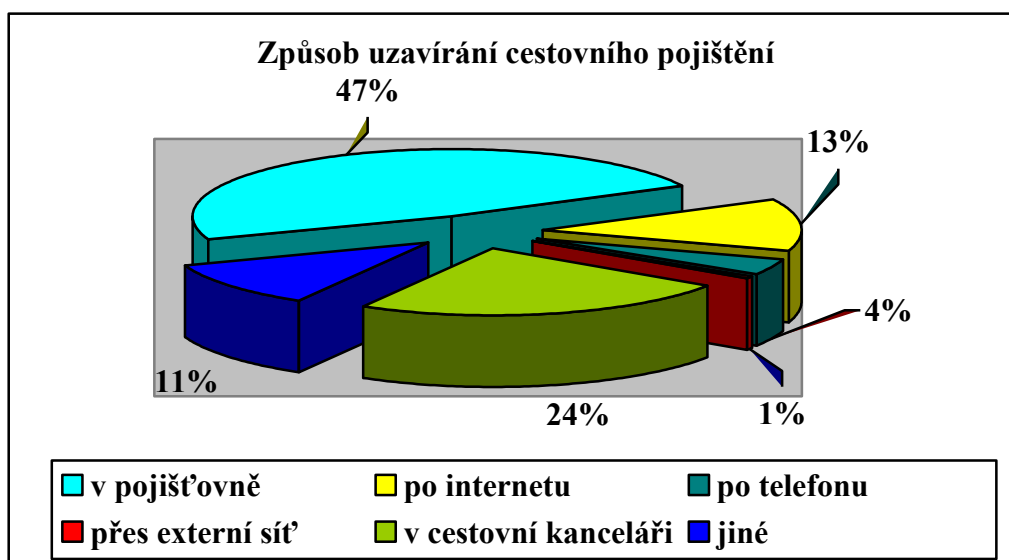
11. Je pro Vás nabídka na trhu v oblasti cestovního pojištění dostačující?

- Ano
- Ne



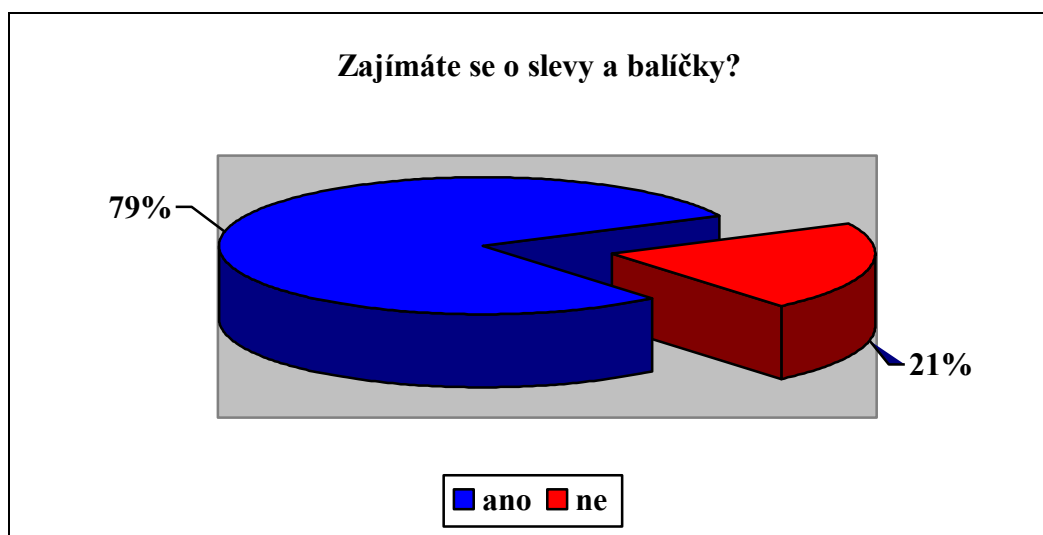
12. Jakým způsobem uzavíráte cestovní pojištění?

- Na pobočce pojišťovny
- Přes internet
- Po telefonu
- Přes externí zprostředkovatele
- V cestovní kanceláři jako součást zájezdu
- Jiné – pokud ano, jaké?.....



13. Zajímáte se o slevy a balíčky?

- Ano
- Ne



14. Vyberte 5 nejdůležitějších kritérií, která by ovlivnila Vaše rozhodování?

- Výše limitů
- Balíčky, slevy a varianty pojištění
- Cena
- Doba pojištění
- Způsob uzavření
- Územní platnost
- Rozsah pojištění
- Typ cesty (rozlišení turistická nebo pracovní)
- Nadstandardy (extrémní sporty nebo nadstandardní zdravotní péče)
- Jiné poplatky

