

dTest: Neletíš, zaplatíš - jak funguje storno u zájezdů?

20.6.2025 - Lucie Korbeliusová | dTest

Pojem stornopoplatek je mezi spotřebiteli relativně zažitým pojmem, avšak zákon jej u zájezdu zná pod pojmem odstupné.

Co je to stornopoplatek?

Jedná se o poplatek, který může spotřebitel být nucen uhradit, jestliže se rozhodne svou dovolenou zrušit, respektive od této smlouvy odstoupit. Tato povinnost může být stanovena přímo ve smlouvě.

Smlouva však není jediný dokument, který by vás v takovém případě měl zajímat. „*Součástí smlouvy o zájezdu jsou zpravidla také obchodní podmínky dané cestovní kanceláře,*“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. V těch bývá často detailněji upravena možnost odstoupení od smlouvy o zájezdu a s tím také související výše odstupného, tedy stornopoplatku.

Doba odstoupení lhostejná není

Zákon výslovně říká, že zákazník může od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy. Protože by však cestovním kancelářím mohla vzniknout škoda, mají nárok požadovat odstupné. To si lze sjednat například v obchodních podmínkách. Takto sjednaná výše musí být přiměřená, a to s přihlédnutím k době mezi okamžikem odstoupení od smlouvy a zahájením zájezdu s ohledem na očekávané úspory cestovní kanceláře.

Pokud tedy odstoupíte s takovým předstihem, že cestovní kancelář stihne váš pokoj na hotelu obsadit, případně rezervaci zrušit, bude odstupné nižší než v případě, kdy odstoupíte pár dnů před zahájením. V takovém případě může být výše odstupného i 100 %.

Není-li psáno, neznamená bez poplatku dáno

I v případech, kdy si odstupné nesjednáte, jej může cestovní kancelář požadovat. Jakým způsobem se ale vyčíslí? Přesně na tuto situaci myslel zákon. Jestliže tedy nedojde k ujednání odstupného, odpovídá jeho výše ceně zájezdu, která je snížena o úspory nákladů pořadatele (zpravidla tedy cestovní kanceláře či agentury) a jeho příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Pokud tedy za vás pořadatel zajistí náhradu na ubytování, nebudete muset hradit částku, která by ubytování, které již nešlo zrušit, odpovídala. Může si však i nadále zaúčtovat letenky, které již stornovat nešly.

„*Pro pořadatele je jednodušší, aby byla částka odstupného sjednána, neboť v tomto případě je nutné konkrétní částku přesně vyčíslit, což je pro ně administrativně náročnější než situace, kdy je sjednána fixní částka odstupného, která je odstupňována dle doby, která do zahájení zájezdu zbývá,*“ vysvětluje Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest - 299 149 009 - je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11643/dtest-neletis-zaplatis-jak-funguje-storno-u-zajezdu>