

dTest: Kdy zaplatíte i za zrušenou rezervaci?

16.6.2026 - | DTest

Při uzavírání smlouvy na dálku si spotřebitel nemůže kupované zboží či službu předem vyzkoušet a nákup promyslet, jak by to bylo možné při nákupu v kamenné prodejně. Tento informační deficit se právní úprava snaží kompenzovat možností odstoupit od smlouvy do 14 dní od zakoupení zboží či služby, které může podnikatel zpravidla znovu nabídnout dalším zákazníkům. Jak je to ale třeba v případě zakoupení vstupenek, kdy podnikateli hrozí finanční ztráta, protože nabízenou vstupenku již nebude možné prodat dalším zájemcům, nebo s ubytováním, které již prodávající nestíhá zaplnit?

Od hotelu po fotbal

Z možnosti odstoupit od smlouvy do 14 dní zákon stanovuje určité výjimky na volnočasové aktivity a podobné. Tato výjimka z možnosti odstoupit od smlouvy pokrývá zejména hotelové rezervace, letenky, autobusovou dopravu, pronájem automobilů, rezervace wellness a masáží či vstupenky na kulturní a sportovní akce.

Jde o služby, jejichž kapacita je v určitém čase omezená. Pokud by došlo k odstoupení od takové smlouvy spotřebitelem, existuje riziko, že by podnikatel uvolněnou kapacitu již neobsadil. I když se zákon snaží spotřebitele chránit, zde se jedná o situaci, kdy riziko ekonomické ztráty převažuje nad prospěchem spotřebitele, a není tak spravedlivé ani ekonomicky rozumné po podnikateli požadovat, aby možnost odstoupení umožnil. *„Současně je ale vhodné, aby podnikatel nabídl možnost storna takto zakoupené služby. Storno poplatek se může odvíjet od toho, jestli a za jakou cenu bude v době vrácení ještě možné uvolněné místo obsadit. Nejedná se však o povinnost podnikatele,“* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. To vyplývá mimo jiné i z evropské směrnice, ze které jsou pravidla pro odstoupení od smlouvy převzatá do českého právního řádu.

Dvě podmínky

Obecně ve spotřebitelské právní úpravě platí, že pokud není uvedeno jinak, lze od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit. Aby bylo možné říci, že se u služeb jedná o výjimku z tohoto pravidla, je nutné splnit dvě podmínky.

Musí se jednat o zákonem vymezený typ služby, zejména ubytování, přepravu zboží, nájem dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času. Zároveň je třeba, aby plnění dle smlouvy bylo navázáno na určité datum nebo období. *„Datum může být předem pevně stanoveno organizátorem, například když jde o koncert či divadelní představení, ale i dohodnuto mezi smluvními stranami, což je běžné v případě cateringových služeb nebo ubytování v hotelu,“* vysvětluje Eduarda Hekšová. Smysl této ochrany je v obou případech stejný, hrozí totiž, že při odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele nemusí být možné uvolněné místo obsadit.

Neomezená kapacita?

Praxe dovozuje ještě jednu podmínku pro uplatnění této výjimky z odstoupení od smlouvy – služba musí být kapacitně omezená. Nebylo by totiž účelné, pokud by se ustanovení aplikovalo i na službu, jejíž kapacita je neomezená nebo tak vysoká, že je velmi nepravděpodobné, že by za běžných podmínek byla naplněna. V takovém případě si vstupenku mohou koupit všichni, kteří o ní mají

zájem, a není zde riziko ekonomické ztráty, které by vzniklo při omezené dostupnosti. Může se jednat například o vstupenky do zoo, zábavního parku nebo aquaparku zakoupené online na konkrétní den. Sice jsou to služby využití volného času vázané na určitý den, důvod omezené kapacity ale v těchto případech zpravidla naplněn nebude.

Zprostředkovatelé a informační povinnost

Často můžeme narazit na portály, které spotřebitelům zpřístupňují velké množství nabídek, ale nejsou přímo poskytovateli těchto služeb. Spotřebitel pak skrze ně uzavírá smlouvu s konkrétním podnikatelem. Uzavření smlouvy přes zprostředkovatelský portál nic na výjimce odstoupení od smlouvy nemění. Totéž platí i v případě, že spotřebitel uzavře smlouvu přímo se zprostředkovatelem, který jedná svým jménem, ale na účet poradatele. *„O tom, že jde o výjimku a od spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku není možné do 14 dní odstoupit, vás musí podnikatel předem informovat,“* dodává Eduarda Hekšová. Současně je ale vždy vhodné zkoumat, zda jsou skutečně splněny podmínky, za kterých zákon možnost odstoupení vylučuje.

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-12352/dtest-kdy-zaplatite-i-za-zrusenou-rezervaci>