

Češi opět nejvíce reklamovali dovolenou v Řecku. Nejčastěji byli nespokojeni s přiděleným pokojem

V Brně 9. 9. 2015

Češi letos v létě nejčastěji reklamovali zájezdy do Řecka. Tato destinace byla podle klientů cestovních kanceláří nejvíce problémovou i v loni, tento rok se však jednalo dokonce o 35 % z celkového počtu reklamací dovolených. Zatímco minulého léta si Češi nejvíce stěžovali na ubytování v jiném než slíbeném hotelu, v tomto roce nebyli spokojeni zejména s přiděleným pokojem. Celkově bylo letos reklamací dovolených o 1/4 více než v loňském roce, většina z nich je navíc oprávněných. Vyplývá to z databáze společnosti Vaše nároky.cz, která poškozeným pomáhá získat za zkaženou dovolenou od cestovních kanceláří odpovídající odškodnění.

V létě 2014 si na zájezd do Řecka stěžovalo 23 % klientů, kteří nebyli spokojeni se službami cestovních kanceláří, hned za ním bylo s 21 % Tunisko. Zatímco si Tunisko letos polepšilo, Řecko se v podaných reklamacích dostalo na zcela dominantní pozici a s 35 % se stalo nejvíce reklamovanou zemí v létě 2015. „Z výpovědí našich klientů, kteří se na nás s reklamací dovolené obrátili, nemáme informace, že by tak vysoký nárůst byl způsoben uprchlickou krizí, která tento stát nyní sužuje. Spíše se domníváme, že lidé omezili cesty do Egypta a Tuniska ze strachu z teroristických útoků a raději si pro svou dovolenou vybírají evropské země,“ komentuje situaci Ing. Oto Strmiska, obchodní manažer společnosti Vaše nároky.cz, a doplňuje, že letos například zaznamenali rekordní minimum reklamací dovolených z Egypta.

Ubytování v jiném hotelu, než který si klienti u cestovní kanceláře vybrali, byl nejčastějším problémem u reklamovaných dovolených v roce 2014. Loni si dále čeští turisté ve větší míře stěžovali na hluk, špatnou nebo jednotvárnou stravu a nedostačený úklid. V letošním roce nebyli v první řadě spokojeni s přiděleným pokojem. Nelíbil se jim oproti katalogovým fotografiím starý a ošuntělý nábytek, nezabezpečené elektrické zásuvky nebo příliš malá plochá místnosti. „Registrujeme případ klienta, který se na nás obrátil kvůli zranění v důsledku špatného stavu nábytku a dále klientky, která se musela se svou čtyřčlennou rodinou tísnit na 12 m²,“ upřesňuje Strmiska. Mezi další časté vady tohoto léta patřila jednotvárná nebo zkažená strava, jiný než vybraný hotel a plíseň či hmyz na pokoji.

„Ohledně celkového počtu reklamací jsme zaregistrovali 25% nárůst oproti minulému roku. Oprávněné reklamace přitom zcela převažují nad těmi neoprávněnými. V roce 2014 jsme odmítli řešit pouze 7 % případů reklamací zájezdu, se kterými se na nás klienti obrátili. Letos se jejich počet dokonce snížil na 4 % odmítnutých. Vychází nám z toho, že čeští turisté se již odnaučili reklamovat malichernosti“ líčí situaci Strmiska. „Případy jsme většinou nemohli převzít kvůli nedostatku důkazů. Setkali jsme se také s problémy, které způsobily mimořádné okolnosti, jimž nemohly cestovní kanceláře zabránit. Letos se například jednalo o teroristický útok v Tunisku, loni o zatopený kemp kvůli nečekané průtrži mračen,“ doplňuje obchodní manažer.

Klienti cestovních kanceláří mají nárok na to, aby jim byly poskytnuty takové služby, jaké jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, v nabídce katalogu či na internetových stránkách pořadatele. Pokud tomu tak není, mají právo zájezd reklamovat a žádat přiměřenou slevu z jeho původní ceny. Reklamace dovolené však musí být podána do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak může být nárok na odškodnění neplatný. Poškození klienti by si k prokazování nároku měli pořídit dostatek důkazů jako například fotografie či svědky.

Staženo z [vasenaroky.cz/pro-media](https://www.vasenaroky.cz/pro-media)