

## Nejproblémovější dovolenou Češi zažívají v Řecku. Nejčastěji reklamují špínu a ubytování v jiném hotelu, než si objednali

V Brně 17. 5. 2015

Klienti cestovních kanceláří znají oproti předchozím letům výrazně lépe svá práva a umí je bránit. Nejvíce reklamovanou destinací uplynulé sezony bylo Řecko, které v žebříčku předběhlo Tunisko, Turecko a Egypt. K nejčastějším vadám zájezdů patřilo ubytování v jiném hotelu, špína na pokoji a nekvalitní či zkažená strava. Přístup cestovních kanceláří k vyřizování reklamací se nijak dramaticky nezměnil. Vzájemnou dohodou končí pouze 1/4 případů. Vyplývá to z databáze\* společnosti Vaše nároky.cz, která poškozeným pomáhá získat za zkaženou dovolenou od cestovních kanceláří odpovídající odškodnění.

„Pouze malá část cestovních kanceláří je ochotna vyplatit klientům náležitou kompenzaci již v rámci mimosoudního jednání. Většina z nich se bohužel stále snaží reklamace řešit poskytnutím neúměrně nízkých slev, mnohdy i v podobě slevy na další zájezd, nebo je zcela ignoruje,“ líčí situaci Petr Novák, právník ze společnosti Vaše nároky.cz. Té se v průměru daří pro klienty získat odškodnění ve výši 35 % z ceny zájezdu.

Nejčastěji jsou klienti cestovních kanceláří nespokojeni s tím, že jsou po příjezdu do destinace ubytováni v jiném hotelu, než který si objednali. Dále si stěžují na nízkou úroveň ubytování a služeb, které často ani zdaleka neodpovídají informacím v katalogu. Problémem bývá především nedostatečný úklid a jednotvárná strava, výjimkou však není ani zkažené jídlo, plíseň či hmyz na pokoji. „Řešili jsme i případ nevybíravého a hrubého chování ze strany majitele hotelu. Jiní klienti zase museli čelit zájezdu tuniských dětí, které si z bazénu udělaly toaletu,“ komentuje problémy klientů Petr Novák.

Klienti cestovních kanceláří mají nárok na to, aby jim byly poskytnuty přesně takové služby, jaké jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, v nabídce v katalogu či na internetových stránkách pořadatele. Pokud tomu tak není, mají právo zájezd reklamovat a žádat přiměřenou slevu z jeho původní ceny. Ta se obvykle pohybuje od 5 do 50 % v závislosti na závažnosti nedostatků. Orientační přehled, jak vysokou slevu lze za určité vady žádat, nabízí tzv. Frankfurtská tabulka slev ([www.frankfurtskatabulka.cz](http://www.frankfurtskatabulka.cz)). Přestože v České republice není závazná, soudy k ní obvykle přihlížejí.

Kromě slevy za vady zájezdu mohou klienti v závažných případech požadovat také tzv. náhradu za ztrátu radosti z dovolené. Jedná se o odškodnění za psychickou újmu, která je spojená zejména s pocitem zklamání a stresem vyvolaným danými komplikacemi. „Typicky se může jednat o zkaženou svatební cestu, která má pro klienty pochopitelně daleko hlubší význam, než klasická dovolená. Výše odškodnění může v takovém případě dokonce přesáhnout původní cenu zájezdu,“ vysvětluje Petr Novák a dodává: „Tuto formu kompenzace zatím požadujeme pouze v několika skutečně vyhrocených případech. Obvykle se klienti spokojí již se samotnou procentuální slevou z ceny zájezdu.“

Jak správně postupovat při reklamaci zájezdu

1. Nespokojení klienti cestovních kanceláří by se vždy měli snažit řešit veškeré problémy již v průběhu pobytu s delegátem. „Cestovní kanceláře jsou při následné reklamaci v řadě případů výrazně ochotnější vyjít klientům vstříc, pokud byly vady na místě neprodleně vytknuty, a cestovní kancelář tak měla možnost na ně reagovat a případně zjednat nápravu,“ vysvětluje právník Petr Novák. Pokud pořadatel zájezdu vady neodstraní, mohou si klienti zjednat nápravu sami a kromě slevy pak požadovat také náhradu účelně vynaložených nákladů, např. na jiné ubytování, stravování

či dokoupení klimatizace.

2. Aby bylo možné dovolenou po návratu úspěšně reklamovat, je potřeba si již v jejím průběhu pořídit důkazy, kterými bude i zpětně možné veškeré nedostatky prokázat. „Klient by měl všechny problémy sepsat s delegátem do protokolu o vadách zájezdu. Dále si doporučuji pořídit fotodokumentaci všech nedostatků. V případě problémů, které nelze fotograficky zachytit, jako například zápach či hluk, je vhodné vzít si kontakt na další hotelové hosty, které bude možné později využít jako svědky,“ radí Petr Novák.

3. Po návratu z dovolené je zájezd potřeba písemně reklamovat u cestovní kanceláře, a to do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Kromě kopie protokolu sepsaného s delegátem je vhodné reklamaci podložit také fotografiemi, případně i výpověďmi svědků. „Cestovní kancelář musí následně reklamaci vyřídit do 30 dnů a informovat klienta o jejím výsledku. V případě, že cestovní kancelář svému klientovi odepře náležitou kompenzaci, doporučuji obrátit se na právníka nebo specializovanou společnost. Pokud ani po jejich výzvě nebude cestovní kancelář vstřícnější, nezbyvá než na ni na základě zajištěných důkazů podat žalobu,“ uzavírá právník z Vaše nároky.cz.

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