

Co dělat při krachu cestovky



Přidáno 14.8.2013, zdroj: <http://www.evafarova.cz>

Dovolené jsou v plném proudu a občas se někomu přihodí, že se mu dovolená prodlouží díky krachu cestovky.

Každoročně se setkáváme s případy, kdy někteří cestující zůstávají v zahraničí odříznuti od svých domovů vlivem krachu cestovní kanceláře. Ostatní následně odjíždějí na dovolenou plni obav, aby totéž nepotkalo i je. V tomto článku najdete souhrn základních rad, na co si dávat pozor.

Základní poučkou je zkontrolovat, zda je kancelář pojištěna proti úpadku, což je povinna na vyžádání zákazníka prokázat. Tuto informaci lze též ověřit na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj, kde je uveden seznam pojišťoven, které poskytují pojištění proti úpadku cestovních kanceláří. Podle dostupných údajů například cestovní kanceláři Solymar, kterou nyní patrně postihl úpadek, toto pojištění v červenci vypršelo. S takovou kanceláří by bylo rozhodně dobré nikam nejezdit.

V případě, že zákazník tato nepříjemná událost potká, měli by vědět, na co mají nárok. Cestující může požadovat zajištění dopravy zpět do České republiky, vrácení zaplacené zálohy či ceny zájezdu, pokud se neuskutečnil, případně zaplacení rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a poskytnutými službami.

Spotřebitelé by měli uplatnit svá práva u příslušné pojišťovny podle pokynů, které obdrželi spolu s cestovní smlouvou. Pokud pojišťovna nechce plnit s odůvodněním, že cestovní kancelář byla podpojištěna, nezbyvá, než se obrátit na soud. V současné době je schvalována novela zákona o cestovním ruchu, ve které je výslovně zajištěno, že spotřebitel obdrží od pojišťovny veškeré zaplacené finanční prostředky. Postavení zákazníků se tak v budoucnu výraznělepší.

I za současného právního stavu by spotřebitel měl obdržet celou, nikoliv zkrácenou částku. Příslušný soud by měl při rozhodování přihlížet k evropským požadavkům na ochranu spotřebitele. Dalšími, byť velmi výjimečnými kroky, které mohou následovat po případném neúspěšném soudním jednání, je možnost podání žaloby na stát o náhradu škody z důvodu, že Česká republika nezajistila spotřebitelům potřebnou úroveň ochrany. Kromě toho se lze kdykoliv zdarma obrátit na Evropskou komisi se stížností pro neplnění povinností, které České republice vyplývají z jejího členství v EU.

Pokud potřebujete poradit, jak se správně zachovat při jednání s cestovní kanceláří či agenturou, můžete využít bezplatné telefonní linky dTest na telefonním čísle 299 149 009.