

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, z. s. RADÍ CO DĚLAT, KDYŽ ZKRACHUJE CESTOVNÍ KANCELÁŘ

Tisková zpráva ze dne 10.7. 2014

Léto je v plném proudu a s ním i zasloužená dovolená. Řada z nás již má svůj vysněný zájezd zakoupený, jiní právě teď horečně brouzdají internetem či listují katalogy cestovních kanceláří, další si s výběrem zatím hlavu nelámou a nechávají vše na poslední chvíli. Nabídka je opravdu široká, zákazník si může vybrat z bezpočtu tuzemských i zahraničních poznávacích i pobytových zájezdů, pořádaných některou z více než tisícovky v České republice registrovaných cestovních kanceláří. Jako tomu bývá pravidelně každý rok během letních prázdnin, několik cestovních kanceláří z důvodu špatné finanční situace ukončí svou činnost. Tento týden k nim přibyla brněnská CK Monmare Travel. Letos jde o druhou cestovní kancelář, která vyhlásila úpadek.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska shrnulo pro spotřebitele pár rad, jak postupovat nejen při výběru cestovní kanceláře, ale také v případě, že přes všechna opatření, která jsme učinili, námi zvolená cestovní kancelář „zkrachuje“.

SOS MaS apeluje na spotřebitele, aby byli obezřetní již ve fázi výběru zájezdu, a neřídili se pouze jeho cenou a cílovou destinací, ale za důležitou informaci považovali také to, kdo daný zájezd pořádá, případně kdo jej prodává. Dobré jméno a historie pořadatele zájezdu (typicky cestovní kanceláře) i prodejce (typicky cestovní agentury) mohou být určitým vodítkem. Na internetu lze najít také řadu recenzí a zkušeností ostatních klientů.

Každá cestovní kancelář má povinnost mít po celou dobu své podnikatelské činnosti uzavřenu pojistnou smlouvu. CK je povinna klientovi tuto informaci poskytnout, pokud tak neučiní, měl by si ji klient před uzavřením smlouvy vždy vyžádat!

Pojištění cestovních kanceláří nabízí v ČR tyto pojišťovny: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s., Generali Pojišťovna a.s., Slavia pojišťovna a.s. a UNIQA pojišťovna, a.s..

TIP: Na webových stránkách jednotlivých pojišťoven si můžete zkontrolovat, zda Vámi vybraná cestovní kancelář je opravdu pojištěna.

Upozorňujeme, že cestovní agentury nemusí být ze zákona pojištěny a je nutno se informovat o pojištění příslušné cestovní kanceláře, která zájezd pořádá.

V případě, že přes všechna opatření k úpadu přece jen dojde, mohou klienti, kteří dosud neodcestovali, ale kteří uhradili cenu zájezdu, případně zálohu, uplatnit nárok na příslušné pojišťovně a to nejpozději do šesti měsíců od data vzniku pojistné události. Bohužel je potřeba se smířit s tím, že své peníze dostanou klienti vyplaceny až po této lhůtě.

K uplatnění nároku budete potřebovat zejména smlouvu o zájezdu a doklady o uhrazení zálohy a plné ceny zájezdu.

Pokud dojde k úpadku v době, kdy jste již na dovolené, je pojišťovna povinna se o Vás postarat, a to včetně zajištění Vašeho návratu do České republiky. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, je třeba si schovat také doklady o uhrazení těchto dodatečných výdajů spojených s pojistnou událostí. Je však potřeba počítat s tím, že pojišťovna následně poskytne peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Vláda ČR na svém jednání dne 9. 7. 2014 schválila novelu zákona č. 159 o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu, jejímž cílem je větší ochrana zákazníků cestovních kanceláří a cestovních agentur.

Ministerstvo pro místní rozvoj, které na svém webu zveřejní seznam cestovních kanceláří pojištěných proti úpadku, bude moci zakázat cestovní kanceláři prodej dalších zájezdů či rozšiřování již uzavřených smluv o zájezdu v případě, že CK nebude plnit své povinnosti vůči pojišťovně. CK totiž budou muset předkládat pojišťovnám před uzavřením smlouvy mimo jiné údaje o hospodaření a počtu zájezdů. Cestovní agentury by měly u prodávaných zájezdů nově uvádět, která cestovní kancelář zájezd organizuje.

Bohužel tento návrh, možná právě proto, že neprošel klasickým připomínkovým řízením, čelí také kritice, a to nejen ze strany pojišťoven a cestovních kanceláří. Spor hoří zejména o to, kdo má nést odpovědnost za výši sjednaných pojistných limitů a kdo v případě, že je cestovní kancelář, tzv. podpojištěna a stanovený limit pojistného plnění nestačí na uspokojení všech oprávněných požadavků poškozených klientů. Návrh zákona totiž obsahuje ustanovení o povinnosti pojišťoven plnit i nad sjednaný limit pojistného plnění. Navrhované změny jsou nepřijatelné zejména pro pojišťovny, které nyní hrozí, že v takovém případě nebudou do budoucna povinné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře nabízet. Cestovním kancelářím se zase nelíbí stanovení minimálních limitů pro pojistnou částku, která může být pro některé menší a specializované cestovní kanceláře likvidační.

Úplně spokojeny ale nejsou ani organizace hájící zájmy poškozených klientů. Návrh zákona totiž neřeší komplexně všechny problémy, které se trhu vyskytují, zejména v souvislosti s krachy cestovních agentur, na které se povinné pojištění nevztahuje.

Novela samozřejmě musí ještě projít celým legislativním procesem, o jejím dalším osudu Vás budeme informovat na webových stránkách www.sos-msk.cz

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.

*Tel/fax. 596 111 252, mobil 606 832 280
ostrava@sos-msk.cz*

*Marcela Reichelová, předsedkyně,
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584*

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. je dobrovolnou, nezávislou, neziskovou a nepolitickou organizací sdružující členy na základě společného zájmu. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského a nově i Pardubického kraje. Kromě



SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska z.s.

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo :

Střelniční 8, 702 00 OSTRAVA
Tel./fax : 596 111 252
E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny :

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 - 17 hodin, Čt: 9 - 12 hodin, tel. 596 111 252
Bohumín : Út: 9 – 12 hodin, Čt: 14 – 17 hodin, tel. 605 801 362
Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695, 723 692 166
Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270
Bruntál : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 554 706 276, 723 692 166
Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309
Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601
Frýdek-Místek : St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 723 692 166
Olomouc: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 608 722 582
Přerov : St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 725 103 567
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin - každou druhou středu v měsíci, tel. 573 321 307, 720 436 006
Otrokovice: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 720 436 006
Valašské Meziříčí: St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 608 722 582
Křtiny: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 516 439 080
Choceň: St: 12.00 – 16.00 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 724 383 488

E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz