

Některým Čechům na prázdninách v zahraničí kazí „radost z dovolené“ místní speciality, domorodci i ostatní turisté

„Dovolenou nám kazili naši sousedi. Ač oba věkem přes padesát, oddávali se každou noc pravidelně hlasitému sexu při otevřeném okně. S takovými sousedy třicetiletý člověk na vlastní sex ani nemá chuť a ztrácí tak radost z dovolené.“

To není vtip, ale reálná stížnost českých turistů z loňska. Už teď je jasné, že klienti cestovních kanceláří povzbuzení novinkami v zákoně a širšími možnostmi získat odškodné za nedostatky zájezdu přijdou i letos s podobně kuriózními reklamacemi.

„Byli jsme na dovolené na začátku sezony. V letovisku byl prazvláštní klid, restaurace, bary i atrakce sice otevřené, ale v nich málo lidí. Stejně tak na pláži. Prostě to nemělo tu správnou atmosféru rušné dovolené.“ Tuto stížnost už letos řešili v CK Alexandria, jak informoval její marketingový ředitel Petr Šatný.

Ryby, „mořské potvory“ a skopové

Na další pseudoproblém narazil Šatný na své nedávné cestě po Řecku, kde se byl podívat, jak jsou tamní hoteliéři letos připraveni na české turisty.

„Naše místní delegátka trvala na tom, ať s ní zajdu na večeři do jednoho čtyřhvězdičkového hotelu. Prý tam hostům z Česka přijde, že mají malý výběr,“ popisuje.

Ten večer byl v nabídce v rámci služeb All inclusive kromě bezpočtu předkrmů a salátů, příloh i dezertů výběr z těchto hlavních chodů: dva druhy ryb, plody moře, kuřecí paličky, vepřové a mleté maso.

„Nikoho bych se nestyděl na takovou večeři pozvat,“ říká Šatný. Česká rodina, na kterou tady narazil, to ale viděla jinak.

„Hlava rodiny mi vysvětlila, že ryby ani ‚mořské potvory‘ nejí, a to mleté maso bylo skopové, takže dnes zbylo jen vepřové a kuřecí, což přece není žádné all inclusive,“ krčí rameny Šatný.

Proč Turci nemluví česky?

Že podobné stížnosti vycházející z nerespektování místních specifik včetně těch kulinářských nejsou nic výjimečného, to potvrzuje i Michal Příbyl z cestovní agentury Levnézájezdy.cz. Obdržel například tuto stížnost:

„Jídlo v hotelu bylo moc řecké, což nám nechutnalo. Od poloviny zájezdu jsme tedy přestali využívat polopenzi a chodili do místního fast foodu. V příloze posíláme účtenky a žádáme jejich proplacení.“

„Stížnosti lidí, kteří si koupili dovolenou prostřednictvím našeho portálu, předáváme pořádajícím cestovním kancelářím,“ upřesňuje Příbyl. Připouští ale, že sám občas nevěří vlastním očím. „Třeba když si turisté stěžovali, že na recepci tureckého hotelu se mluvilo jen turecky nebo anglicky, takže museli žádat o tlumočení delegátku. Ve stížnosti doslova stálo: ‚To nemůžete zajistit na recepci alespoň jednoho Turka, který by uměl česky?‘“

Hit letošní sezóny: reklamační turistika

Vedle podobných stížností, které plynou především z nereálných očekávání, se ale objevují čím dál častěji reklamace zcela nového druhu.

„Skoro by se dalo říci, že se rozmáhá jakási reklamační turistika,“ konstatuje Petr Šatný. Podle něj si někteří turisté dovolenou ani nemohou užít, protože se od prvního dne zajímají místo o moře a památky o kapající kohoutky v hotelu.

„Stalo se nám to třeba v Turecku hned na začátku loňské letní sezóny,“ vzpomíná Šatný. Fotodokumentaci jako technik kriminálky na místě činu soustředěně pořizoval muž, který později dal dohromady celou skupinku účastníků zájezdu, aby společně podali reklamaci.

Velká část problémů ovšem pramenila z konfliktů českých klientů s ruskými mluvícími turisty, za které ani cestovka, ani hotel nemohou. Neshody vyvrcholily dokonce menší potyčkou. „Problémy turistů jsme řešili průběžně už během jejich dovolené, dokonce jsme je raději operativně přestěhovali do jiného, dražšího hotelu,“ říká Šatný.

Přestože v novém hotelu byli turisté naprosto spokojeni a dovolenou strávili bez jakýchkoli dalších připomínek, podali po návratu reklamaci. „Chtěli jsme jim vyjít vstříc, a tak jsme celé skupině kromě přestěhování nabídli navíc ještě finanční kompenzaci, tu ale nepřijali. Dožadovali se vrácení úplně celé částky zaplacené za zájezd, jako by nikam nejeli a nestrávili celou dovolenou na plážích pod tureckým sluncem,“ popisuje Šatný.

Nenechte se nalákat na dovolenou „zadarmo“

Letos nejspíš podobných reklamací s cílem získat dovolenou zcela zdarma ještě přibude. Češi si dobře zapamatovali, že podle nového Občanského zákoníku, který platí od začátku roku, se budou moci kromě případné slevy z ceny zájezdu domáhat také „náhrady za ztrátu radosti z dovolené“. Tento pojem se sice nakonec v zákoně vůbec neobjevil, mezi právními laiky ale žije dál. Ve skutečnosti jej nahradilo ustanovení o „narušení dovolené“ (§ 2543 odst. 1 NOZ).

V EU jsou známy případy, kdy soud skutečně náhradu tohoto druhu přiznal. Evropský soudní dvůr tak rozhodl například ve prospěch žalobkyně Simone Leitner (rozhodnutí C-168/00). Té ovšem vzalo „radost z dovolené“ zkažené jídlo podávané v hotelové restauraci, po kterém onemocněla salmonelózou.

Odškodné za zkaženou dovolenou dokonce už přiznal skupině nespokojených turistů i český soud. Bylo to dávno před „novým občanem“: v roce 2008 rozhodl Obvodní soud pro Prahu 1 ve prospěch desítky žalujících klientů CK, kteří se domáhali náhrady za nesplnění podmínek cestovní smlouvy v oblasti kvality ubytování a dalších služeb během zájezdu do Spojených arabských emirátů. I oni požadovali sto procentní odškodnění, získali však jen zlomek této částky.

To ale právníci specializovaní na vymáhání odškodného klientům neříkají. Na rozdíl od nich mají totiž úhradu nákladů řízení jistou. Pokud spor nevyhrají a soud tyto náklady – často vysoce převyšující žalovanou částku – nepředepíše k úhradě protistraně, musí je nakonec zaplatit sám klient.

Další kuriózní stížnosti

Bulharsko

Byli jsme naprosto šokováni, kolik je v hotelu kromě Čechů i dalších cizinců a na pláži bylo dokonce i mnoho Bulharů.

Španělsko

Dovolená byla moc pěkná, ale do hotelu, kde jsou Češi takto diskriminováni, už víckrát nepojedu. Při odjezdu totiž museli všichni Češi vyklidit pokoj již ve 12hodin a ještě na to byli upozorněni velkou cedulí na recepci „CHECK OUT 12,00“.

Řecko

Na pláži jsme si dali gyros a to vůbec nebyl gyros, jak má být. To když si ho dám u nás na nádraží, to je gyros, ale tohle...

Francie

Objednali jsme si zájezd do penzionu No name, ale ubytovali jste nás v úplně jiném penzionu s jiným jménem.

A ještě jedna z nedávné historie, kdy se u zájezdů platily zvlášť letištní taxy a palivové příplatky:

Měli jsme zapláceno letištní taxy, ale z letiště na hotel jsme jeli autobusem stejně jako ostatní klienti...

V případě zájmu o další informace mne prosím neváhejte kontaktovat. Velmi rád pro Vás připravím také cestovatelské informace, které zajímají speciálně Vás a Vaše čtenáře.



Petr Šatný, marketingový ředitel, e-mail: petr.satny@alexandria.cz, tel.: 776 470 912

Cestovní kancelář Alexandria působí na českém trhu od roku 1991 a v současné době již **patří mezi největší české cestovní kanceláře**. Alexandria je největším českým touroperátorem na Bulharsko a její nabídka zájezdů do Řecka patří k nejširším na trhu. Kromě těchto zemí nabízí Alexandria zájezdy také do Turecka, Egypta, Tuniska, Španělska, na Kypr, Maltu, do Chorvatska, Itálie – včetně leteckých zájezdů do oblasti Kalábrie a na italské ostrovy Sicílie, Sardinie a Ischia. Alexandria je také průkopníkem na trhu aktivních dovolených. Profesionální **české animační týmy**, které na trh **přivedla jako první** a které **působí v klubových hotelích Alexandria**, připravují **české animační programy nejen pro děti, ale i pro dospělé**. Samozřejmostí jsou u CK Alexandria i lyžařské zájezdy (a to jak do blízkých destinací Rakousko, Itálie, Slovensko, ČR, tak i letecké zájezdy za lyžováním v Bulharsku) a nechybí ani zájezdy do exotických zemí – na Kubu, do Dominikánské republiky, Mexika, Thajska, na Srí Lanku, Maledivy, Fiji či plavby luxusními loděmi.