



Tisková zpráva ze dne 23. března 2021

dTest: Zrušený zájezd nebo ubytování? Pozor na rizika spojená s vouchery

Epidemie onemocnění covid-19 přinesla velké změny i v oblasti cestování. Byl to právě cestovní ruch, který zasáhla nejvíce. Pro zmírnění dopadů na cestovní kanceláře přijal český parlament takzvaný lex voucher. Za poslední rok se tak cestovatelé setkávali s vystavovanými poukazy. Víte však, že ne všechny vouchery od cestovních kancelářů byly vydávány podle zmíněného zákona? A že lex voucher se nevztahoval ani na samostatné ubytování?

Zákon o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu, známý pod zkratkou lex voucher, měl chránit cestovní kanceláře před rušením velkého množství zájezdů. Zájezdem je myšlen soubor služeb, které cestovní kancelář prodala a zákazník koupil. Jedná se tedy o předpřipravený balíček služeb, který většinou zahrnuje dopravu, ubytování a služby delegáta.

Český zákonodárce vyšel cestovním kancelářím vstříc, a to i navzdory právu Evropské unie. Přesto se našly cestovní kanceláře, které tento zákon, jenž jim umožňoval místo vrácení ceny zrušeného zájezdu vystavit zákazníkovi poukaz, obcházely. „V naší spotřebitelské poradně jsme se setkali třeba s vystavováním poukazů na kratší dobu než do konce srpna 2021, jak stanoví zákon, nebo s nucením spotřebitelů k doplacení ceny zájezdu, i když voucher bylo možné vystavit pouze ve výši uhrazené zálohy,“ popisuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A dodává: „Spotřebitelé také vůbec netušili, že v některých případech obdrželi poukaz vydaný mimo režim lex voucheru. Tím mohlo dojít k jejich uvedení v omyl. Takto vystavené vouchery jsou často i velmi nevýhodné. Mají totiž podobu takzvaného narovnání a přinášejí více starostí než radostí. Vždy ale záleží na podmínkách konkrétního voucheru a férovosti cestovní kanceláře.“

Stížnosti spotřebitelů se týkají i zrušeného ubytování v hotelech či penzionech. Mnozí cestovatelé si zajišťují pouze přenocování, popřípadě včetně stravování, ať už ve formě snídaně, či polopenze. Na pouhé ubytování se však lex voucher vůbec nevztahoval. Většina hotelů a penzionů tak přistoupila k vrácení peněz, popřípadě k vystavení poukázky. Platnost některých voucherů již vypršela nebo brzy vyprší. Ubytovatelé proto poukazy většinou automaticky prodlužují, o čemž informují na svých webových stránkách nebo zasílají tuto informaci e-mailem. Spotřebitelé si ale někdy nevědí rady, zda musejí další prodloužení platnosti poukazu přijmout či nikoliv. Nejlepším řešením je vždy s ubytovatelem komunikovat a snažit se s ním domluvit na schůdném řešení pro obě strany.

Uvažovat lze i o zániku závazku z důvodu následné nemožnosti plnění ze strany ubytovatele. K takové situaci dojde, pokud během objednaného termínu ubytování byl hotel uzavřen, a proto nešlo pobyť uskutečnit. „V tomto případě má spotřebitel právo na vrácení peněz. Ostatní varianty, jako je vystavení poukazu či prodloužení jeho platnosti, mohou nastat pouze při vzájemné dohodě. Mnoho spotřebitelů mělo během první

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

a druhé vlny epidemie velké pochopení a souhlasilo s navrženým přesunutím termínu pobytu. Možnost odkládání termínů však nemůže trvat věčně. Pokud jde již o několikáté přesunutí a uskutečnění pobytu je v nedohledu, přichází do úvahy právě následná nemožnost plnění a požadavek na vrácení peněz. Stejný požadavek mohou spotřebitelé vznést, pokud ubytovatel neřeší prodloužení platnosti vystaveného voucheru nebo se zákazník nekomunikuje,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakty pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.