Již třetím rokem Češi nejčastěji reklamují dovolenou v Řecku

V Brně 13. 9. 2016

Češi letos v létě nejčastěji reklamovali zájezdy do Řecka. Tato destinace byla podle klientů cestovních kanceláří nejvíce problémovou i v minulých letech, tento rok se však jednalo dokonce o 42 % z celkového počtu reklamací dovolených. Češi si letos nejvíce stěžovali na ubytování v jiném než slíbeném hotelu a na špatnou hygienu a nevyhovující stravu. Data vyplývají z databáze společnosti Vaše nároky.cz, která cestujícím s reklamacemi dovolených pomáhá.

Čeští turisté si v roce 2016 nejvíce stěžovali na zájezdy do Řecka. To se v posledních letech dostává v počtu podaných reklamací na stále dominantnější pozici. V roce 2014 se jednalo o 23 % z podaných reklamací, v roce 2015 o 35 % z podaných reklamací a v letošním roce si na dovolenou v Řecku stěžovalo dokonce 42 % nespokojených cestujících. *„Ze stížnosti cestujících nevyplývá, že by reklamace dovolené byly podávány kvůli uprchlické krizi, která na jih balkánského poloostrova dopadá. Spíše je pravděpodobné, že lidé omezili cesty na sever Afriky, zejména pak do Tuniska a Egypta, kvůli zvýšené hrozbě teroristických útoků a pro svou dovolenou si vybírají spíše evropské destinace. Je tedy logické, že s vyšším počtem realizovaných zájezdů se zvyšuje i počet reklamací,*“ komentuje situaci Oto Strmiska, ředitel Vaše nároky.cz.

3 nejčastěji reklamované destinace v procentech v posledních 3 letech

2014		**2015**		**2016**	
Řecko	23 %	Řecko	35 %	Řecko	42 %
Tunisko	21 %	Tunisko	15 %	Turecko	13 %
Egypt	8 %	Černá Hora	13 %	Černá Hora	12 %

Nejčastějším problémem u dovolených v tomto roce bylo ubytování. Celých 30 % reklamací bylo podáno z důvodu, že cestující nebyli ubytováni v hotelu, který si při koupi zájezdu vybrali. „*Registrujeme případ staršího manželského páru, který si vybral hotel kvůli jeho klidné lokalitě. Po příjezdu jim byla oznámena změna hotelu. Cestovní kancelář je přestěhovala do objektu v centru města, který měl nejen o hvězdičku méně, ale kvůli neustálému hluku z diskoték manželům zcela nevyhovoval*,“ popisuje Strmiska.

Druhá nejčastější stížnost, kterou Čeští cestujícím v tomto roce podávali, byla na nedostatečnou hygienu a s ní spojenou špatnou až dokonce zdravotně závadnou stravu. „*Po ranním příjezdu na hotel jsme byli okamžitě zklamání. Na snídani všude špína, nefungoval servis, jídlo studené, nestíhali uklízet záchody, doplňovat jídlo atd. Po celou dobu pobytu na hotelu jsme navíc dostávali prošlou vodu*“, stěžuje si jedna cestující nejmenované cestovní kanceláře. Z celkového počtu reklamací dovolených bylo 25 % stížností právě na hygienu a stravu.

Zajímavostí dále je, že třetím nejčastějším důvodem pro reklamace dovolené byl hmyz na pokoji či v hotelu. Jednalo se o 14 % reklamací. Většinou šlo o setkání se švábý, výjimkou však nebyli ani drobní

hlodavci jako myši, a dokonce i štěnice.

3 nejčastěji reklamované problémy v procentech

Jiný hotel	30 %
Špatná strava a hygiena	25 %
Hmyz	14 %

Klienti cestovních kanceláří mají nárok na to, aby jim byly poskytnuty takové služby, jaké jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, v nabídce katalogu či na internetových stránkách pořadatele. Pokud tomu tak není, mají právo zájezd reklamovat a žádat přiměřenou slevu z jeho původní ceny. Stížnost mohou podat také v případě, že nejsou dodrženy standardní hygienické podmínky. Reklamace dovolené však musí být podána **do jednoho měsíce od skončení zájezdu**, jinak může být nárok na odškodnění neplatný. Poškození klienti by si k prokazování nároku měli pořídit dostatek důkazů jako například fotografie či svědky.

Staženo z vasenaroky.cz/pro-media