

Advokátka vysvětluje povinnosti cestovek na hořícím ostrově

26.7.2023 - | HAVEL & PARTNERS

Na požáry sužovaný Rhodos dorazila další tisícovka českých turistů. Advokátka vysvětluje, co byste měli sledovat, kdy máte právo dovolenou zrušit a jaké jsou povinnosti cestovních kanceláří.

Plné lety zpět domů, ale i turisté, kteří si dovolenou nechtějí nechat vzít.

Na 800 lidí se v pondělí vrátilo evakuačními lety z řeckého Rhodosu, tisíc jich tam naopak podle aktuálních informací odletělo.

Do země se vydali navzdory tomu, že mohutné požáry vyhnaly z domovů místní i dovolenkáře a ostrov v Egejském moři mluví o největší evakuační operaci ve své historii. Většina cestovních kanceláří přitom lidem nabízí možnost výměny zájezdu, voucher, případně bezplatné storno. Ministerstvo zahraničních věcí upozornilo, že celý Rhodos je zařazen do řeckého nejvyššího, tedy pátého stupně požárního rizika. Záchrané složky jsou v pohotovosti. Stále totiž hoří také na Korfu, Evie a v oblasti Achaia na severozápadním Peloponésu. Stav pohotovosti je i v další turistické destinaci – na Krétě, a to ve třech okresech.

Ministerstvo opakovaně uvedlo, že nedoporučuje českým občanům do postižených lokalit cestovat. Mimo jiné proto, že rozsah a místa požárů se rychle mění, situace je stále vážná a na některých už uhašených místech došlo ke znovuvznícení.

Riziko CK

„Cestovní kancelář při svém podnikání na sebe bere riziko, že se zájezd neuskuteční kvůli nepředvídatelným živelním pohromám nebo že bude muset zákazníky kompenzovat slevami či jim zajistit náhradní ubytování či odjezd/odlet na své náklady,“ říká v rozhovoru pro Seznam Zprávy Kateřina Trzaska z advokátní kanceláře Havel & Partners.

Pokud se situace v místě dovolené komplikuje, je podle ní nutné kontaktovat cestovní kancelář.

„V případě, když se rozhodnete preventivně z místa odjet, protože se situace zhoršuje (například je hlášena změna větru směřujícího k místu pobytu zákazníka či další nárůst teplot, a lze tedy usuzovat, že zákazník bude ohrožen), radíme neprodleně kontaktovat cestovní kancelář a požadovat řešení celé situace, včetně zajištění bezpečného odletu z místa pobytu,“ doporučuje.

Na co mají nárok lidé, kteří mají zaplacený zájezd na Rhodos nebo další ostrovy, kde hoří?

Pokud se daná oblast evakuje, předpokládá se, že situace je z bezpečnostního hlediska natolik závažná, že nelze zajistit bezpečný přílet a pobyt v daném místě. V takových případech mimořádných a nevyhnutelných okolností v místě zájezdu, kam má zákazník cestovat, nebo v jeho bezprostředním okolí, kam lze rozsáhlé požáry na řeckých ostrovech bezpochyby zahrnout, má zákazník možnost odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit odstupné. Má dále právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

Lidé se často rozhodují ze dne na den, zda odletět, nebo ne.

V daném případě mohou napovědět i doporučení Ministerstva zahraničních věcí ČR, které vydalo doporučení do postižených oblastech v Řecku necestovat. A ačkoliv taková doporučení nemusí vždy vypovídat o významnosti dopadu nevyhnutelných a mimořádných okolností do zájezdu, v případě požárů v Řecku lze jistě hovořit o tom, že bezpečný pobyt ani přílet zajištěn není.

Lidé ještě na letišti telefonují do cestovních kanceláří, ty jim ale říkají, že „jejich“ část ostrova je bezpečná a zájezd se koná. Co byste radila lidem, když mají strach a letět nechtějí?

V daném případě je možné od smlouvy o zájezdu odstoupit, ovšem počítejte s možným odstupným (tzv. storno zájezdu), pokud je výslovně sjednáno. Odstoupit od smlouvy může zákazník před zahájením zájezdu totiž vždy.

Otázkou pak je, zda u toho zaplatí odstupné, či nikoliv (tedy v případě mimořádných a nevyhnutelných okolností, jakou rozsáhlý požár na ostrově Rhodos bezesporu je).

I nyní se může bezpečná část ostrova během pár hodin či dnů proměnit v nebezpečnou. Cestovní kancelář by sama měla průběžně sledovat bezpečnostní situaci a vyhodnocovat ji.

Je namístě situaci sledovat a v případě rozšíření požáru do oblasti, kde má zájezd proběhnout, od smlouvy o zájezdu odstoupit. Bylo by pak až na rozhodnutí soudu v daném případě, zda má cestovní kancelář nárok na uhrazení cestovného, či nikoliv.

A jaké možnosti mají lidé, kterým se situace zdramatizuje až na dovolené? Co je pro ně v tu chvíli důležité z právního hlediska?

Pokud by nastalá situace znamenala zhoršení podmínek zájezdu (například odpadne fakultativní výlet či nejsou zajištěny dodávky jiných služeb tak, jak bylo sjednáno), a zájezd by tak neodpovídal tomu, co si zákazník objednal a za co zaplatil, může po cestovní kanceláři požadovat nápravu. Může dále požadovat i slevu z ceny zájezdu.

U podstatných vad zájezdu pak musí cestovní kancelář navrhnout zákazníkovi náhradní řešení, které by mělo být stejné, nebo vyšší jakosti. Pokud to není možné, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny zájezdu. Důležité je, aby zákazník vytknul vadu bezodkladně a stanovil lhůtu k její nápravě, ledaže ji cestovní kancelář odmítne odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

Po cestovní kanceláři požadujte záznam reklamace (reklamační protokol) a sbírejte veškeré podklady pro uplatnění vad (účtenky, fotky, svědci).

A když dovolená probíhá normálně, přesně podle objednávky, ale lidé sami chtějí odletět dříve?

Pokud by cestovní kancelář dodržela veškeré své sjednané závazky vůči zákazníkovi a zákazník sám se rozhodl z místa zájezdu předčasně odjet bez toho, že by při zájezdu byl jakkoliv limitován (ani v komfortu, ani co se bezpečnostní situace týče), nemá vůči cestovní kanceláři nároky na slevu či jiné.

Nicméně v dané situaci doporučujeme situaci sledovat a v případě, když se rozhodnete preventivně z místa odjet, protože se situace zhoršuje (například je hlášena změna větru směřujícího k místu pobytu zákazníka či další nárůst teplot, a lze tedy usuzovat, že zákazník bude ohrožen), radíme neprodleně kontaktovat cestovní kancelář a požadovat řešení celé situace, včetně zajištění

bezpečného odletu z místa pobytu.

Dané místo zájezdu jako takové může být sice bezpečné, ale odlet z jiného místa na ostrově už ne, a v takovém případě je cestovní kancelář povinna zákazníkovi zajistit náhradní řešení.

V neposlední řadě je nutné upozornit, že v případě nesnází zákazníka či pokud mu nelze v důsledku požáru zajistit návrat tak, jak bylo ujednáno, je cestovní kancelář povinna sdělit zákazníkovi údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, být zákazníkovi nápomocná se zprostředkováním komunikace na dálku a pomoci najít náhradní cestovní řešení.

Při nemožnosti návratu zákazníka ujednaným způsobem v důsledku mimořádných a nevyhnutelných okolností (například požár v místě letiště, které je uzavřené) nese cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

Co když lidé odletí a na místě pak cestovní kancelář změnil lokalitu ubytování nebo změnil hotel, který neodpovídá tomu objednanému. Na co mají nárok?

Při změně hotelu či lokality ubytování vůbec má zákazník nárok se dožadovat odstranění takové nestandardní situace (tj. vady zájezdu). Je nutné, aby zákazník vytkl takovou vadu u cestovní kanceláře bezodkladně a stanovil lhůtu k její nápravě, ledaže ji cestovní kancelář odmítne odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. V takovém případě může zákazník sám zajistit nápravu a po cestovní kanceláři požadovat náhradu nákladů, které mu takto vznikly.

Cestovní kancelář také může nabídnout zákazníkovi náhradní řešení v podobě například jiného hotelu či jiné lokality. Pokud je takové nabízené řešení nižší jakosti než to, které si zákazník objednal, poskytne mu cestovní kancelář přiměřenou slevu. Pokud sleva není přiměřená nebo nabízené řešení je nesrovnatelné s tím, co bylo původně sjednáno, může zákazník navrhované řešení dokonce odmítnout.

Co radí Ministerstvo zahraničních věcí?

- Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučuje občanům cestovat do oblastí zasažených požáry.
- Riziko vzniku dalších požárů nebo znovuvznícení těch již uhašených je v Řecku stále velmi vysoké a v oblíbených turistických oblastech, jako je Rhodos, části Korfu nebo části Kréty, platí 5., tedy nejvyšší stupeň rizika a záchranné složky jsou v pohotovosti.
- *„Ministerstvo nemá nástroj nařít cestovním kancelářím plošné zastavení letů. Naše doporučení jsou směřována na občany, nemůžeme ale vstupovat do vztahu mezi cestujícími a cestovní kanceláří,“* uvedl úřad na svém twitterovém účtu.
- Turistům doporučuje registrovat se v systému Drozd, jde o dobrovolnou registraci českých občanů v zahraničí.

Čeští turisté také popisují situace, kdy se jejich hotel stal místem noclehu pro další evakuované turisty v lobby, dovolená probíhá ve stísněných podmínkách, byli přestěhováni do jiného pokoje apod.

V případě stísněných podmínek (evakuování lidé v lobby hotelu apod.) by cestovní kancelář měla zákazníkovi kompenzovat takové omezení v podobě slevy z ceny zájezdu. K určení výše slevy mohou sloužit tzv. Frankfurtské tabulky. Ty sice nejsou závazné, ale mohou být dobrým vodítkem při určování slevy, protože umožňují vypočítat slevu pro konkrétní situaci (například právě při přestěhování do jiného pokoje).

Jde o přírodní katastrofu. Mají lidé, kteří nestornují zájezd do Řecka před odletem, nárok na přiměřenou slevu za zkaženou dovolenou?

Na přiměřenou slevu má zákazník právo v případě, že zájezd nesplňuje sjednané podmínky. Například by nebylo poskytnuto dohodnuté ubytování, dohodnutý pokoj nebo služby, odpadl by výlet z důvodu nefunkčnosti infrastruktury v místě zájezdu, resp. takového výletu.

Jakou roli hraje v této situaci to, že jde o nepředvídatelnou živelní pohromu?

Cestovní kancelář při svém podnikání na sebe bere riziko, že se zájezd neuskuteční kvůli nepředvídatelným živelním pohromám nebo že bude muset zákazníky kompenzovat slevami či jim zajistit náhradní ubytování či odjezd nebo odlet na své náklady.

Odpovědnost cestovní kanceláře ale končí tam, kde by zákazník chtěl požadovat náhradu nemajetkové újmy za zkažený zájezd – představte si situaci, kdy by byla například naplánovaná svatba v místě přírodní katastrofy a snoubenci by kromě odstoupení, slevy či případných nároků na náhradu škody požadovali po cestovní kanceláři, aby jim zaplatila za psychickou újmu (tj. nemajetkovou újmu). Za toto cestovní kancelář odpovědnost zpravidla nést nemůže.

Rhodos v plamenech

Řecký ostrov Rhodos, cíl statisíců turistů, čelí rozsáhlým lesním požárům. O víkendu tam proběhla dosud největší evakuační operace, během níž úřady z ohrožených oblastí dostaly na 20 tisíc lidí. Turisté nyní v náhradním ubytování, ale i na letišti či stadionu čekají na odvoz z ostrova. Jsou mezi nimi i stovky Čechů, kterých je na Rhodosu v současnosti až 5000.

Kam se lze obrátit?

Turisté na Rhodosu se mohou obracet na nouzovou linku českého velvyslanectví v Athénách. Telefonní číslo je +30 694 4733 769. Rovněž řecké úřady zřídily zvláštní krizové telefonní linky, na které se mohou obracet zahraniční turisté.

Těm, kteří mají zaplacený zájezd a mají na ostrov v blízké době odletět, doporučuje české MZV, aby se zaregistrovali do databáze Drozd. Úřad se pak s nimi může v případě potíží lépe spojit.

Ministerstvo zahraničních věcí také vysílá do Řecka dva členy speciálního konzulárního týmu, kteří budou asistovat českým turistům. Dva důstojníky pošlou také hasiči.

<https://www.havelpartners.cz/advokatka-vysvetluje-povinnosti-cestovek-na-horicim-ostrove>