

Zkušenosti s portálem viagogo - „levárna“, přemrštěné ceny, duplicitní vstupenky

13.1.2025 - Ondřej Horecký | Epoch Times ČR

Pan Rykl si vloni koupil lístky na koncert skupiny Kabát k 35. výročí založení kapely. Na akci, která se začátkem listopadu konala v Ústí nad Labem, se však nikdy nedostal. A další, kteří také nakoupili vstupenky na akce přes viagogo, zjistili, že na „jejich“ místě už sedí někdo jiný.

Za čtyři vstupenky zaplatil pan Rykl 7 500 Kč, aby později zjistil, že normálně stály 800 korun za kus. On však neobdržel ani vstupenky a po reklamaci ani navrácení peněz.

„Absolutní levárna. Trojnásobná cena, nedodali vstupenky a samozřejmě nevrací platbu. Větší šmejdi tu snad nejsou, ale mají vymakaný marketing, sám jsem tomu naletěl. Doporučuji si jich nevšímat, jakékoli stížnosti, reklamace zbytečné,“ napsal Rykl ve své stížnosti na spotřebitelském serveru dtest.cz.

Organizace dTest, která bojuje za práva spotřebitelů, eviduje na viagogo už 600 stížností, v loňském roce to byly „nižší desítky případů“, uvedla pro Epoch Times Karolína Valouchová, vedoucí právní poradny dTestu. Dodává, že v porovnání s rokem 2023 jde o mírný pokles.

Nejčastěji si spotřebitelé podle ní stěžují na předražené, neplatné, nedodané nebo méně kvalitní vstupenky. Šance klientů, že získají své peníze zpět, jsou ovšem malé. Zahraniční portál, který se prezentuje jako „druhá největší světová burza vstupenek na živé akce“, se totiž ohání tím, že jen umožňuje soukromým překupníkům prodat své vstupenky někomu jinému.

Při vyhledávání vstupenek na hudební koncert, sportovní utkání nebo jinou akci si dychtiví fandové často nevšimnou, že jako první výsledek na vyhledávání jim vyskočí placená reklama na viagogo.com.

V průběhu nákupu na vás každou chvíli vyskakuje hláška, že už vám zbývá jen tolik a tolik minut, abyste si pospíšili s uzavřením transakce. A kdybyste si to náhodou v procesu koupě rozmysleli, do emailu vám dorazí zpráva s „poslední výzvou“, a že už vám do vašeho vysněného představení zbývá „pouhý klik“.

Přestože vstupenky se na první pohled nemusejí zdát o tolik dražší než u oficiálních prodejců, částka se nasbírá u finálního vyúčtování, kdy si firma naúčtuje tzv. „manipulační a rezervační poplatek“ a „daň“.

Uvedme si konkrétní příklady.

Soubor Shen Yun prezentující formou tance a hudby tradiční čínskou kulturu, vystoupí v květnu 2025 v pražském Kongresovém centru. Za jednu vstupenku na vystoupení 1. května 2025 ve 14:00 v řadě 26 zaplatíte u Ticketportalu 2 209 Kč včetně poplatku 9 Kč za zpracování elektronického lístku. Konkrétní místo v řadě si opět můžete zvolit.

Za tu samou vstupenku na Shen Yun, zakoupenou přes viagogo zaplatíte sice jen mírně vyšší cenu 2 657 Kč, ovšem bez možnosti volby sedadla. U konečného vyúčtování na vás pak vyskočí manipulační poplatek 1 212 Kč plus daň 243 Kč, celkem tedy zaplatíte 4 112 Kč. To je téměř dvojnásobek ceny vstupenky u Ticketportalu.

Za dvě vstupenky na koncert Lionela Richieho, který proběhne 6. června 2025 v pražské O₂ aréně, zaplatíte v sektoru 006 u oficiálního prodejce Ticketportal 2 x 2 790 Kč, tedy 5 580 Kč plus 18 Kč za poplatek za e-ticket, celkem tedy 5 598 Kč.

Za stejné vstupenky zaplatíte u viagogo v nejlevnější variantě 7 512 Kč, anebo v nejdražší variantě závratných 26 991 Kč. A pozor! U viagogo si na rozdíl od Ticketportalu nemůžete zvolit, kde přesně budete sedět. Vybrat se dá pouze řada a že budete sedět vedle sebe, alespoň to tvrdí portál.

U viagogo nemáte záruku, že lístek opravdu dostanete nebo zda nejde o duplikát či falzifikát.

Robert Židek z reklamačního oddělení Ticketportalu uvádí, že na každé větší akci se vždy objeví několik vstupenek, které byly zakoupeny přes viagogo a nejsou platné. „Jedná se jak o neexistující (padělané) vstupenky, tak i o vstupenky, které byly prodány vícekrát, tudíž je zaznamenán opakovaný vstup. Bohužel na tuto vstupenku, ač je platná, projde vždy pouze první majitel, který ji na turniketech načte,“ poznamenává.

Dodává, že i navzdory početným článkům na toto téma v médiích a opakovaným upozorněním na webu Ticketportalu se vždy najdou lidé, kteří u viagogo nakupují.

Česká obchodní inspekce je na portály tohoto typu krátká, protože tyto firmy sídlí mimo EU (viagogo konkrétně v USA a Švýcarsku).

Některé české banky platby platební kartou na viagogo.com neumožňují, jiné to neřeší. Oslovili jsme asi deset našich hlavních bank, abychom se jich zeptali, zda a jak své klienty chrání. Do doby publikace tohoto článku odpovědělo šest bankovních domů.

Airbank vzhledem k velkému počtu stížností a reklamací z minulosti nákup vstupenek přes viagogo blokuje. Fio Banka má tento portál na černé listině už od roku 2018 a kvůli stížnostem blokuje další více než čtyři tisíce e-shopů. Vstupenku u viagogo si nekoupíte ani přes bankovní kartu od Moneta Money Bank.

Klienti Unicredit, Komerční banky a ČSOB mohou u viagogo nakupovat bez omezení. V případě, že byli klienti podvedeni, mohou se pokusit úhradu reklamovat u banky prostřednictvím služby chargeback, ovšem předtím musí vždy kontaktovat nejdříve samotného obchodníka.

„Pokud by služba (v tomto případě vstupenka) nebyla dodána (případně nebyla platná), je třeba se v prvé řadě obrátit s reklamací na obchodníka. V případě, že by obchodník nereagoval nebo neoprávněně reklamaci zamítnul, mají držitelé ČSOB karet možnost podat reklamaci u banky,“ napsal nám mluvčí skupiny ČSOB Petr Milata.

Reklamační řízení doporučují i ostatní banky jako standardní postup při podobných incidentech, kdy klient neobdrží zaplacené služby nebo zboží. Užitečné rady přidává na závěr i Jakub Heřmánek, mluvčí Fio banky.

„Určitě je dobré nás informovat ihned po zjištění, že se klient stal obětí podvodu. Následně s ním pak vyřešíme, jakým nejlepším způsobem má podat reklamaci a co k ní budeme potřebovat. V rámci reklamace pak můžeme využít také služby chargeback pro získání klientových peněz zpět. U nestandardně výhodných nabídek a u neznámých obchodníků určitě doporučujeme si o e-shopu předem zjistit více informací, pročíst recenze. I tak se dá nepříjemnostem předejít.“

Mluvčí Moneta Money Bank Lucie Leixnerová zdůrazňuje, že je důležité nahlásit potvrzený podvod včas. „Pokud nebyla zakoupená vstupenka platná, jsme schopni pomocí chargebacku získat peníze zpět,“ uvedla.

Podle zástupkyně pořadatele představení Shen Yun je nejlepší způsob, jak se podobným nepříjemnostem vyvarovat, kupovat si vstupenku u oficiálních prodejců. Tyto informace zpravidla najdete na propagačních materiálech nebo oficiálních webech.

<https://www.epochtimes.cz/2025/01/13/zkusenosti-s-portalem-viagogo-levarna-premrstene-ceny-duplicitni-vstupenky>