*TISKOVÁ ZPRÁVA ESC ČR*

**Poplatky při zrušení ubytování či zájezdu**

***(Praha, 1. července 2016) Při hledání dovolené na poslední chvíli by si především uživatelé internetu měli dát pozor, aby se neunáhlili a neobjednali si zájezd nebo ubytování, které by pak chtěli z jakéhokoli důvodu zrušit. U těchto služeb totiž neexistuje právo na odstoupení od smlouvy a především poskytovatelé z jiných zemí EU mohou požadovat vysoké storno poplatky.***

Lidé si někdy neuvědomují, že při surfování na internetových stránkách cestovních kanceláří či ubytovatelů stačí kliknout na políčko „objednat“ a pobyt je objednán závazně – bez nutnosti podepsat vytištěnou smlouvu. Následně se podivují, že po nich společnost požaduje storno poplatek někdy až ve výši 100 procent, když se rozhodnou pobyt z nějakého důvodu zrušit.

„Ne vždy je ale taková výše opodstatněná. Českým spotřebitelům pomáháme řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU a u storno poplatků jde o ubytovatele nebo cestovní kanceláře většinou z Německa a Rakouska. V některých případech se opíráme o tamní judikaturu a mimosoudně vymůžeme snížení poplatku,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR.

V jednom z případů se díky právní argumentaci partnerského centra v Německu podařilo snížit storno poplatek požadovaný tamní cestovní kanceláří ze 40 % na 20 %. Spotřebitel požadované storno ve výši 40 % zaplatil, ale nadále chtěl jednat o bezplatném zrušení své objednávky, protože podle něj měla společnost ještě dost času na to prodat zájezd někomu jinému. To společnost odmítala. „Němečtí kolegové ji ale přiměli, aby se zachovala v souladu s příslušnou německou judikaturou, podle které lze požadovat maximálně 20% z ceny zájezdu, pokud je zrušen více než 30 dní před jeho začátkem. Spotřebitel tak dostal zpět polovinu zaplacené částky, tedy kolem 4500 Kč,“ uvádí Ondřej Tichota.

V Rakousku je situace trochu jiná. Ačkoli se někdy objevují požadavky na velmi vysoké storno poplatky, mnozí ubytovatelé se dobrovolně řídí podmínkami vycházejícími z rakouské judikatury. Podle nich je zrušení pobytu v předstihu tří měsíců bezplatné, od tří do jednoho měsíce před plánovaným začátkem pobytu vyjde na 40 procent ceny. Lhůta kratší než měsíc, ale delší než týden, znamená 70% storno a zrušení pár dnů před pobytem přijde na 90 % ceny pobytu. „Při výběru ubytování Je tedy vhodné řídit se i obchodními podmínkami, které případné zrušení rezervace ošetřují,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

*Více informací o svých právech spotřebitelé najdou na* [*www.evropskyspotrebitel.cz*](http://www.evropskyspotrebitel.cz)*. Evropské spotřebitelské centrum poskytuje informace o právech spotřebitelů na jednotném trhu a bezplatně pomáhá řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Jeho činnost financují Evropská komise a Česká obchodní inspekce, při níž centrum působí.*

******

**Kontakt pro média:**  
Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci  
Evropské spotřebitelské centrum při ČOI  
[otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz), 731 553 653