

Zájezdy: autonomie proti bezpečí



Každý zákazník se bude vždycky snažit dostat to, co chce, za nejnižší možnou cenu. Obchodníci zase chtějí vždy pružně reagovat na změny na trhu. Zákazníci se teď dívají hlavně na cenu a pokud ta má být nízká, je občas potřeba se bez něčeho obejít – a řada klientů si některé věci ráda odpustí.

Nejlepším příkladem za všechny jsou zájezdy. Každý si rád zajede odpočinout v klidu někam, kde je krásně. Ale jen hrstka lidí si za to ráda připlatí. Naprostá většina cestovatelů radši počká na zvýhodněné jízdenky a letenky nebo zlevněné ubytování, než se dá do plánování cesty. Jsou zářným příkladem aktivních zákazníků, kteří jdou přesně za tím, co chtějí.

Téhle mezery na trhu okamžitě využili obchodníci a přišli s nabídkou zájezdů na míru. Jak název napovídá, zákazníci mají možnost vytvořit si zájezd přesně podle svých představ a sestavit si ho sami z pestré nabídky. Zákazníci přitom většinou využívají webové služby, kdy kombinují služby, na které odkazuje hlavní stránka. Takže když si na specializované stránce koupíte letenku, jako další odkazy se vám nabídnou stránky s místní dopravou, ubytováním, prohlídkami města a podobně. Máte tak ve výběru cestování naprostou autonomii.

I tento na první pohled skvělý přístup má ale své nedostatky. Evropská směrnice o souborných službách pro cestování z roku 1990 na většinu zájezdů na míru nemyslí. Důvodem je, že tento způsob cestování v době přijetí směrnice vlastně neexistoval. Obliba autonomních zájezdů v posledních letech stále roste, a tak se Brusel snaží najít vhodný způsob novelizace. A má nejvyšší čas, protože jen v roce 2009 využívalo tohoto způsobu cestování 23 % turistů z Evropy, 40 % z nich ze Švédska a Irsko. Směrnice, která se ještě v roce 1997 vztahovala na 98 % cestujících se v roce 2005 týkala už méně než 50 % turistů.

Zdá se ale, že většina evropských turistů si to vůbec neuvědomuje. Průzkum ukázal, že celých 67 % zákazníků, kteří si sestavují zájezdy na míru, věří, že jsou zákonem chráněni a že v nejhrošším případě přijdou o 600 eur.

Evropská komise ale varuje: „Je naprosto zásadní si uvědomit, že zákon se netýká rezervací, které zákazník provedl nezávisle na sobě u různých poskytovatelů či na různých webových stránkách. Podle směrnice nespádají tyto samostatné rezervace do kategorie zájezdů.“ Turisté by si tedy měli uvědomit, že v případě zájezdů na míru nejsou směrnici nijak chráněni. Nespokojený zákazník ale samozřejmě má svá práva, sice mu nepomůže směrnice, ale jako jiné veřejné záležitosti i tyto nákupy upravuje řada jiných zákonů.

Každopádně je dobré zvážit, co je pro vás výhodnější. Jestli vsadíte na jistotu a objednáte si klasický zájezd, nebo jestli jste ochotni riskovat trochu více autonomie.

Date: 2012-06-18

Article link: <https://www.tourism-review.cz/zajezy-autonomie-proti-bezpeci-news3288>