

Wakacyjny poradnik D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.

Zakwaterowanie-rozczarowanie? Jak walczyć o swoje

Kiedy nasze wakacyjne plany wiążą się z pobytem w hotelu, a zastana w miejscu docelowym rzeczywistość nijak przystaje do zdjęć z folderów reklamowych czy stron www, mamy prawo domagać się odszkodowania. Eksperci D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. mówią, że warto to zrobić i podpowiadają jak.

Skoro decyzję o skorzystaniu z usług biura podróży lub nocowaniu, w tym czy innym hotelu, podejmujemy mając na uwadze konkretne warunki, to brak ich spełnienia przez organizatora daje nam pełne prawo, aby powalczyć o odszkodowanie. Wyjątków jest kilka. – *Organizator wczasów lub wycieczki może uniknąć odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zakwaterowania jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, np. jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Odpowiedzialność organizatora wyłącza też tzw. siła wyższa, czyli np. powódź oraz działanie lub zaniechanie samego klienta* – wyjaśnia Magdalena Plakwicz, Kierownik Działu Likwidacji Szkód z D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.

Czego organizator nie może, a co musi

Ekspertka D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. wskazuje, że swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, organizator wycieczki nie może ograniczyć ani wyłączyć. To oznacza, że zapisy w umowach o takim charakterze są nieważne. Warto też wiedzieć i pamiętać, że biura podróży muszą nas informować o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Jeśli nie otrzymaliśmy tych informacji, a będziemy mieć problemy, których moglibyśmy dzięki tym ubezpieczeniom uniknąć, to również możemy pociągnąć touperatora do odpowiedzialności. Biuro podróży ma również obowiązek uprzedzić nas o przepisach paszportowych i wizowych obowiązujących w kraju, do którego się udajemy.

Dokumenty i zdjęcia niezbędne

– *Dochodzenie roszczeń samodzielnie czy z pomocą prawnika, wymaga przede wszystkim udowodnienia, iż standard usług świadczonych na miejscu był niższy niż ustalony* – podkreśla

Magdalena Plakwicz. Jeśli więc widzimy zaniedbania i uchybienia, np. brak jednego z zaplanowanych i opłaconych posiłków, inny układ pomieszczeń niż opisany w katalogach, nieczynny basen, brak klimatyzacji, niewymiarowe łóżko, brudną pościel itp., powinniśmy poszczególne elementy wypunktować i skonfrontować je z obietnicami organizatora. Na potwierdzenie niedociągnięć należy zebrać dowody, najlepiej w formie dokumentów i zdjęć.

Trudnością może być ustalenie wysokości odszkodowania. Aby zrobić to rozsądnie, warto porównać oferty hoteli o niższym standardzie np. pięciogwiazdkowy z trzygwiazdkowym. Jeśli ten pierwszy spełnia - co najwyżej - kryteria hotelu trzygwiazdkowego, to poprzez różnicę w cenie możemy oszacować wysokość odszkodowania, wskazuje ekspertka.

Odszkodowanie krok po kroku

Proces starania się o samodzielne uzyskanie odszkodowania może być niestety bardzo uciążliwy, co zniechęca wiele osób do podjęcia próby. Jednak istnieje ubezpieczenie, które pomoże nam właśnie w takiej sytuacji. Mowa tu o ubezpieczeniu ochrony prawnej, w ramach którego mamy dostęp do porad prawnych i które pokrywa koszty honorarium wynajętego radcy prawnego lub adwokata. Już na etapie zebrania dowodów możemy zadzwonić do naszego ubezpieczyciela, którego prawnik podpowie nam jak należy je zabezpieczyć i udokumentować, a po powrocie napisze w naszym imieniu odpowiednie pismo. Na podstawie zebranych dowodów, pomoże nam też określić wysokość odszkodowania, o jakie możemy się ubiegać, zadba aby dokumenty zostały prawidłowo wypełnione oraz pomoże wyegzekwować należne nam odszkodowanie.

– Jeśli postępowanie reklamacyjne dotyczące warunków zakwaterowania poniżej ustalonego standardu nie przyniesie pożądanego rezultatu, pozostaje nam tylko skierowanie sprawy na drogę sądową, w czym również pomagamy osobom posiadającym ubezpieczenie ochrony prawnej. Na podstawie art. 322 k.p.c., jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ścisłe udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności – wskazuje ekspertka D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.

D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. to jedyne w Polsce towarzystwo ubezpieczeniowe oferujące wyłącznie ubezpieczenia ochrony prawnej. Wśród produktów Towarzystwa znajdują się: Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Życia Prywatnego, Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Firmy lub Wolnego Zawodu oraz Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Pojazdu. W 2015 r. Towarzystwo zrealizowało ponad 82% wszystkich wypłat, jednocześnie wypłacając ponad 53% wszystkich odszkodowań i świadczeń z zakresu ubezpieczeń ochrony prawnej.

Marka D.A.S powstała w 1928 r. w Niemczech. Obecnie działają pod nią spółki, które ubezpieczają 9 mln klientów, w 15 krajach Europy oraz w Kanadzie, Korei i Stanach Zjednoczonych. D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. jest także częścią europejskiej grupy ubezpieczeniowej ERGO Versicherung AG, należącej do największego światowego reasekuratora Munich Re.



PRAWO
PO TWOJEJ STRONIE

Kontakt dla mediów:

agnieszka smużewska

m: +48 517 077 554

e: agnieszka.smużewska@zoom-bsc.pl