

## **Občanská poradna Žďár nad Sázavou**

### **Projekt: Spotřebitelské poradenství 2020**

#### **1. kazuistika**

#### **Výpověď povinného ručení z důvodu změny výše pojistného**

##### **Výchozí situace:**

Klient obdržel od pojišťovny výzvu k zaplacení zákonného pojištění vozidla na další období. Výši pojistného pojišťovna zvýšila o několik stovek Kč. K výzvě pojišťovna přiložila zelenou kartu pro další období. Klient s navýšením pojistného nesouhlasí.

**Zakázka:** Klient se ptá se, zda může smlouvu s pojišťovnou vypovědět.

**Intervence:** Pokud pojišťovna při výročí smlouvy navýšila cenu povinného ručení, klient může smlouvu vypovědět do 30 dní od data písemného oznámení změny pojistného. Vždy je dobře vycházet z data, které je uvedeno na dopise jako datum vystavení předpisu pojistného, a nikoliv z data, kdy oznámení bylo klientovi doručeno. Pojišťovna při výpovědi požaduje vrácení zelené karty, proto nechť ji klient k výpovědi přiloží. Výpověď je nutné zaslat písemně, nejlépe doporučeně.

Klientovi doporučeno nenechat výpověď na poslední chvíli, aby pojišťovna výpověď neodmítla pro nedodržení lhůty pro podání.

Ještě před výpovědí smlouvy se vyplatí zjistit si na trhu aktuální cenu povinného ručení. Nakonec si sjednat nové povinné ručení u jiné pojišťovny s výhodnější cenou než u předchozí pojišťovny.

Na žádost klienta poradkyně klientovi sdělila možné znění výpovědi pojistné smlouvy. Klient si dělal poznámky.

**Zpětná vazba:** Klient konzultaci porozuměl. Ujasnil si možnost a postup řešení. Výpověď smlouvy včas doporučeným dopisem odešle.

**Citovaný zdroj:** Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla.

## Občanská poradna Žďár nad Sázavou

### Projekt: Spotřebitelské poradenství 2020

#### 2. kazuistika

#### Náhrada škody za zpoždění vlaků ČD

##### Výchozí situace:

Klient dojíždí vlakem ČD do zaměstnání do velké vzdálenosti v ČR, kde je ubytován, na víkend se vrací za rodinou. Vlaky mívají někdy velká zpoždění.

**Zakázka:** Klient se ptá, zda má nárok na nějakou finanční náhradu za zpoždění vlaků.

**Intervence:** Průvodčí ve vlaku by měl klientovi dát potvrzení o zpoždění. Nedá-li, nechť ho klient o takové potvrzení požádá. Odškodnění činí 25% z ceny jízdenky, pokud cena jízdného pro jednosměrnou cestu činí nejméně 360 Kč při zpoždění 60 až 119 minut. A 50% z ceny jízdenky, pokud cena jízdného činí nejméně 180 Kč při zpoždění 120 a více minut.

Formulář žádosti o odškodnění klient obdrží u pokladní přepážky ČD. Formulář klient vyplní a přiloží k němu potvrzení o zpoždění a originály jízdenek.

Vyplněný formulář odevzdá u pokladní přepážky ČD nebo přímo zašle na adresu: České dráhy, a.s., Odúčtovna přepravních tržeb, Oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

Vyplněný formulář žádosti je třeba odevzdat neprodleně, nejpozději tři měsíce po skončení platnosti jízdního dokladu.

Po přezkoumání nároku na odškodnění, a v případě jeho uznání, dopravce vystaví dobropis, který klient může využít u stejného dopravce. Na žádost klienta bude namísto dobropisu odškodnění vyplaceno bankovním převodem. Žádost ČD vyřídí do 1 měsíce ode dne podání, v odůvodněných případech může být lhůta na vyřízení prodloužena až na 3 měsíce.

**Zpětná vazba:** Klient konzultaci porozuměl, zorientoval se v možnosti a řešení náhrady škody při zpoždění vlaku.

**Citovaný zdroj:** Smluvní přepravní podmínky společnosti České dráhy pro veřejnou drážní osobní dopravu

## Občanská poradna Žďár nad Sázavou

### Projekt: Spotřebitelské poradenství 2020

#### 3. kazuistika

##### Odstoupení od cestovní smlouvy

###### Výchozí situace:

Klientka s manželem, oba ve věku nad 65 let, si ze zdravotních důvodů zaplatili přes cestovní kancelář pobyt u moře ve Španělsku. Odlet byl naplánován na 14.8.2020. Z důvodu epidemie koronaviru Covid-19 byl zájezd zrušen. Cestovní kancelář klientům zaslala náhradní poukaz s možností jeho využití do 31.8.2021.

**Zakázka:** Klientka se ptá, zda může s manželem náhradní poukaz odmítnout a požadovat vrácení zaplacených peněz.

**Intervence:** Klientce byl vyložen § 3 zákona o opatření ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru na odvětví cestovního ruchu:

„Ochranná doba je doba, o kterou se odkládá vrácení plateb uhrazených zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, jestliže tento peněžitý dluh vznikl pořadateli zájezdu v důsledku odstoupení od smlouvy o zájezdu podle § 2535 nebo § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

Ochranná doba počíná běžet dnem doručení poukazu na zájezd zákazníkovi a končí dnem 31. srpna 2021, neskončí-li podle tohoto zákona dříve.

Je-li zákazníkem osoba, která je ke dni doručení oznámení pořadatele o využití ochranné doby držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením<sup>3)</sup>, osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání, osoba těhotná, osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou, **osoba starší 65 let** nebo osamělý rodič<sup>4)</sup> pečující o nezaopatřené dítě<sup>5)</sup>, **ochranná doba končí oznámením zákazníka o odmítnutí poukazu na zájezd.**“

Klientka s manželem tedy mohou oznámit cestovní kanceláři, že náhradní poukaz odmítají. Cestovní kancelář je pak povinna zaplacené peníze za plánovaný zájezd vrátit.

**Zpětná vazba:** Klientka výkladu porozuměla. Cestovní kanceláři písemně doporučeným dopisem oznámí, že náhradní poukaz pro sebe a manžela odmítá a požaduje vrátit zaplacené peníze. Toto odůvodní svým věkem nad 65 let.

**Citovaný zdroj:** Zákon č. [185/2020 Sb.](#), o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu.