

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna Děčín

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: ČEZ, elektřina, reklamace, vyúčtování

Výchozí situace: Klientka obdržela od společnosti ČEZ dvě vyúčtování za spotřebovanou elektřinu v roce 2020. Dle prvního zde byl uveden přeplatek ve výši 11.000,-Kč. Podle druhého vznikl naopak nedoplatek za spotřebovanou elektřinu ve výši 30.000,-Kč. Klientku zajímá, jestli tohle je obvyklé a která z faktur je ta pravá. Klientce se nelíbí, že by měla cokoli doplácet, když zálohy normálně hradí. Naopak vyplacení přeplatku by se jí velmi hodilo.

Popis problému: Klientka se obrátila na poradnu s žádostí o pomoc a vysvětlení postupu společnosti ČEZ při vyúčtování za spotřebovanou elektřinu v roce 2020.

Zakázka: Klientka požaduje vysvětlení a rozklíčování platnosti dvou vyúčtování za elektřinu, aby zjistila, zda vznikl přeplatek nebo nedoplatek.

Intervence a možnosti řešení: Poradkyně nahlédla do obou vyúčtování a jejich průvodních dopisů. Poradkyně s klientkou zkonzultovala obsah informačního dopisu a obou faktur. Poradkyně klientce sdělila, že společnost u první faktury s přeplatkem uvádí, že k výpočtu došlo na základě spotřeby určené odhadem, kdy ona neposkytla součinnost pro odečet skutečné spotřeby.

Druhá faktura je již v textu a názvu označena jako opravná, kdy již byl zjištěn skutečný odběr klientčiny domácnosti, který byl mnohem vyšší, než původní odhad spotřeby.

Dále bylo klientce vysvětleno, že platná je opravná faktura s nedoplatkem, protože ta odpovídá skutečnému odběru domácnosti.

Poradkyně upozornila klientku na možnost reklamace vyúčtování, kdy by bylo dobré přiložit fotografii stavu elektroměru, pokud to neodpovídá hodnotám uvedeným v opravném vyúčtování.

Klientce bylo doporučeno v případě, že nebude vyúčtování reklamovat, domluvit se se společností ČEZ na splátkovém kalendáři.

Poradkyně doporučila klientce navýšení měsíčních záloh za elektřinu, aby opět další vyúčtování neskončilo nedoplatkem.

Prognóza: Klientka je povinna uhradit nedoplatek za spotřebu elektrické energie dle opravného vyúčtování a může si požádat o možnost úhrady formou splátkového kalendáře.

Zpětná vazba: Klientka na konzultaci sděluje, že poskytnutým informacím a radám rozumí. Je spokojena s poskytnutou službou. Není spokojena s informací, že by měla platit nedoplatek za elektřinu a navyšovat si měsíční zálohy.

Zdroje: Zákon č. 89/2012 Sb. - občanský zákoník, dokumenty předložené klientkou.

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: Cestovní kancelář, zrušené zájezdy, Covid-19, Lex Voucher, TravelSafe+ Voucher, Bluestyle, Invia, poukaz

Výchozí situace: Klientka měla jet minulý rok v květnu s kamarádkou na dovolenou přes Bluestyle – zprostředkovaně přes Invii. Z důvodu Covid-19 jim byla dovolená zrušená a klientka dostala uhrazené peníze na Travel Safe+ voucher. V té době ještě neexistoval Lex voucher. Klientka si chtěla letos s kamarádkou voucher vybrat a tak si zaplatily velmi drahou dovolenou v Turecku. Klientka poradci sdělila, že jelikož se situace s Covid-19 začínala v Turecku zhoršovat, klientka s kamarádkou se rozhodly, že radši zájezd stornují a že jim peníze za storno poplatek nestojí za jejich zdraví (CK na zhoršující se situaci nebrala zřetel a dále tam své klienty posílala jako do bezpečné země). Klientka s kamarádkou tedy zaplatily velký storno poplatek a část uhrazených peněz jim byla zaslána na účet a část peněz jim byla uložena zpět na voucher. Klientka poradci sdělila, že už k dané CK nemají důvěru a nechtějí s ní nikam jet. Klientku zajímá, jak je možné, že jim CK vrátila část peněz zpět na voucher, když se jednalo o jinou dovolenou? Dále klientku zajímá, zda mají právo, aby jim CK vyplatila peníze z voucheru. Klientka poradci předložila nějaký text, který našla na internetu. V textu nějaký advokát píše, že jelikož TravelSafe+ voucher předcházela Lex voucheru, platí pro něj stejné podmínky, tudíž, pokud klient neuplatní voucher do 31.8.2021, měla by jim CK do 14 dnů po této lhůtě vrátit peníze v hotovosti. Klientku zajímá, zda je to pravda. Klientka poradci sdělila, že jim CK nevystavila nový voucher, ale peníze dala zpět na původní voucher z května 2020. Klientka uvedla, že je v rizikové skupině 65+.

Popis problému: Klientka se obrátila na poradnu s žádostí o radu, zda měla CK právo na to, aby jim vrátila část peněz ze zrušeného zájezdu zpět na voucher. Dále klientku zajímá, zda s kamarádkou mají právo na vrácení peněz, jelikož už k CK nemají důvěru.

Zakázka: Klientka požaduje, aby jim CK vrátila peníze ve výši hodnoty Travelsafe+ voucheru. Klientka poradce žádá, zda by jí byl ochotný pomoci se sepisem výzvy, aby došlo k vyplacení peněz uložených na Travelsafe+ voucheru.

Intervence a možnosti řešení: Poradce nahlédl do obchodních podmínek CK, dále do dokumentace, kterou mu klientka předložila.

Klientce bylo sděleno, že při podpisu smlouvy o zájezdu souhlasila s obchodními podmínkami dané CK. V obchodních podmínkách je uvedeno, že v případě zrušení zájezdu jim bude daná

částka, ponížená o storno poplatky, vrácena stejnými prostředky, jakými byl zájezd uhrazen. Klientce bylo tedy sděleno, že CK měla právo jí část peněz vrátit zpět na voucher.

Dále poradce klientce sdělil, že si zkusí ověřit informaci ohledně vrácení peněz po uplynutí 14 denní lhůty po 31.8.2021. Poradce napsal na chat dané cestovní kanceláře a popsal jim danou situaci. CK poradci odepsala, že by klientka měla mít nárok na vrácení peněz z poukazu, jelikož je v rizikové skupině 65+. Klientka si však musí o vrácení peněz zažádat a počkat si, jak CK její případ prošetří a vyhodnotí.

Poradce dané informace klientce předal a domluvil se s ní, že jí může zkusit sepsat CK výzvu, aby peníze uložené na TravelSafe+ voucheru vrátili. Klientka však byla upozorněna, že jí nemůžeme zaručit, zda jí CK peníze vrátí.

Poradce klientce na základě zjištěných informací sepsal výzvu k vyplacení peněz. Poradce ve výzvě nezmiňoval, že se jedná o TravelSafe+ voucher, ale pouze o poukaz – dle původně vystaveného poukazu. Klientka byla upozorněna, že pokud by se jednalo o TS+ voucher, u kterého nyní CK prodloužila lhůtu poukazů téměř o další rok, nemusela by jí CK chtít peníze vrátit z tohoto důvodu.

Poradce danou výzvu předal klientce ke kontrole. Klientka s obsahem výzvy souhlasila. Poradce klientce dokument spolu s přílohou předal ve 2 vyhotoveních. Klientka byla poučena o následujícím postupu. Klientka byla poučena, že musí dokument spolu s přílohou doporučeně odeslat na adresu CK. Druhou kopii si uchovat spolu s podacím lístkem.

Prognóza: Klientce bylo sděleno, že není jisté, zda CK vyplatí klientce peníze uložené na voucheru, jelikož CK prodloužila původní lhůtu TravelSafe+ voucherů do konce října roku 2022. Pokud by CK klientce nevrátila peníze, bylo by nutné, aby si klientka v hodnotě voucheru vybrala nějaký nový zájezd.

Zpětná vazba: Klientka přišla poradci sdělit, že cestovní kancelář jí na základě výzvy vyplatila peníze uložené na TravelSafe+ voucheru. Klientka poradci velmi děkovala za poskytnutou pomoc. Klientka sdělila, že je velmi spokojená s poskytnutou službou.

Zdroje: Obchodní podmínky společnosti, Zákon č. 89/2012 Sb. - občanský zákoník, dokumenty předložené klientkou.

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: energie, smlouva, smluvní podmínky, doba určitá, ERÚ

Výchozí situace: Klientka v květnu 2021 přestoupila k Bohemia Energy kvůli nabízené fixaci ceny na 2 roky. Smlouva byla podepsána na dobu určitou, konkrétně na 2 roky. V září 2021 klientku společnost kontaktovala emailem, ve kterém jí bylo sděleno, že nejsou, kvůli situaci na celém trhu, schopni dodržet podmínky smlouvy a nabízejí jí nový produkt. Klientce se to

nelíbilo a odpověděla společnosti, že s nabízeným produktem nesouhlasí a trvá na dodržení podmínek uvedených ve smlouvě. Bylo jí také oznámeno, že bezplatně může odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Klientka neví, co si může dodavatel energií dovolit a bojí se, aby nějak nepochybila a postupovala správně. Navíc se klientka doslechla, že Bohemia Energy takto obesílá klienty a vypovídá jim smlouvy bez ohledu na fixaci, klientka má tedy strach, že bude bez elektřiny.

Popis problému: Klientka potřebuje ujistit, na co má nárok – zda může trvat na tom, aby dodavatel energie dodržel smlouvu, kterou před pár měsíci podepsala. Klientka

Zakázka: Klientku zajímá, zda postupovala správně a na co má vlastně dle smlouvy nárok.

Intervence a možnosti řešení: Jelikož byl dotaz telefonický, poradkyně s klientkou nejprve zkonultovala její problém a v první řadě došlo k tomu, že nám klientka zaslala podepsanou smlouvu, která obsahovala i obchodní podmínky, a také nám přeposlala email, který od dodavatele obdržela. Poradkyně si následně našla aktuální informace k situaci a k tomu, jak postupuje v této době Bohemia Energy. Klientce poradkyně následně oznámila, že postupovala správně, když produkt odmítla a trvala na dodržení smluvních podmínek. Jelikož klientka měla smlouvu na dobu určitou na dva roky (navíc s fixací ceny), bylo nutné se podívat do obchodních podmínek společnosti, kde byly obsaženy i možnosti výpovědi. Smlouva na dobu určitou se dle podmínek může vypovědět pouze po dohodě s odběratelem a také při porušení podmínek smlouvy ze strany odběratele. Tato informace byla pro řešení klíčová. Podle domluvy s klientkou jsme se klientce vyjádřili písemně a citovali jsme i vyjádření ERÚ, který upozorňoval na jednání právě společnosti Bohemia Energy a jejich vypovídá smluv i v případech, kdy mohli jejich odběratelé trvat na smluvních podmínkách (právě u smluv uzavřených na dobu určitou). Poradkyně klientce vysvětlila, že by situace byla horší u smluv na dobu neurčitou, nicméně dodavatel energie by zde měl dodržet podmínky bez ohledu na situaci na trhu. Vzhledem ke správnému postupu klientky, jí bylo pouze doporučeno, aby své vyjádření zaslala společnosti opakovaně, avšak nyní písemnou cestou skrze doporučený dopis.

Smlouvu společnost nemůže jen tak vypovědět, klientku jsme tedy připravili i na to, jak by případně mohla postupovat – podat námitku neplatnosti výpovědi, klientka se bála, že když prošvihne lhůtu 14 dní, která jí byla nabídnuta. Poradkyně proto klientku ujistila, že nemůže zůstat bez elektřiny, když namítne následně neplatnost výpovědi, kterou může případně namítnout i u soudu.

Prognóza: Společnost by pro pročtení smlouvy a svých obchodních podmínek měla uznat, že jsou povinni dodržet podmínky smlouvy a přestanou tedy na klientku tlačit do přechodu na nový produkt. Klientce bude dodávána elektřina za původních podmínek sjednaných smlouvou.

Zpětná vazba: Klientka je ráda, že postupovala správně, a také, že jsme jí pomohli vyčíst ze smlouvy, na co má vlastně nárok. Klientka se rozhodla sepsat písemný nesouhlas, který zaslala na sídlo společnosti. Byla nám vděčná za rychlou reakci, která jí pomohla se lépe zorientovat ve svých právech.

Klientka nás následně kontaktovala, že obdržela dopis, ve kterém jí informovali o přijetí dopisu a oznámili jí, že se jí ještě k dané věci vyjádří do 14 dnů a snad najdou společné řešení.

Zdroje: klientčina smlouva, smluvní podmínky společnosti Bohemia Energy, upozornění ERÚ pro zákazníky v souvislosti s oznámeními o zvýšení ceny dodávky elektřiny a plynu: <https://www.eru.cz/-/upozorneni-pro-zakazniky-v-souvislosti-s-oznamenimi-o-zvyseni-ceny-dodavky-elekriny-a-plynu>

Závěr: Dne 13.10.2021 oznámila společnost Bohemia Energy ukončení provozu na českém energetickém trhu, všichni odběratelé budou mít zajištěny dodávky energií tzv. dodavatelem poslední instance a všichni zákazníci budou mít celkem 6 měsíců na zajištění nového dodavatele, bohužel za podmínek, které jsou v současné době energetickými společnostmi nabízeny. Situace se tedy nevyřešila dle klientčiny prognózy a nyní je potřeba, aby si tedy začala zajišťovat nového dodavatele.