

## Karta Frankfurcka

Dokument ten został opracowany przez Izbę Cywilną Sądu Krajowego w Niemczech.

Karta Frankfurcka określa, jakiej wielkości odszkodowania może domagać się klient w razie, gdy biuro podróży nie wywiąże się z wcześniejszych ustaleń.

Karta nie ma co prawda mocy prawnej, jest jedynie zbiorem pewnych zaleceń, jednak w Niemczech jest powszechnie używana, zarówno przy polubownym załatwianiu reklamacji, jak i w sprawach sądowych.

**W Polsce może stanowić podstawę do określenia wielkości roszczeń w stosunku do biura podróży, z którego usług nie byliśmy zadowoleni.**

<b>Wada</b>	<b>Należny zwrot w %</b>
<b>ZAKWATEROWANIE</b>	-
1. zmiana oferowanego obiektu na inny	10-25
2. zmiana odległości od plaży	5-10
3. zmiana warunków noclegu w obrębie tego samego obiektu (np. hotel zamiast bungalowu, inne piętro)	5-10
4. zmiana pokoju (np. dwójka zamiast jedynek)	20-25
5. gorszy pokój	-
- za ciasny	5-10
- bez balkonu	5-10
- bez widoku (morze, basen, góry itd.)	5-10
- bez pełnego węzła sanitarnego	15-25
- bez WC	15
- bez prysznic	10
- bez radia, TV	5
- brak estetyki	5-15
- wymagający remontu i napraw	10-50
- zarobaczony	10-50
6. braki w wyposażeniu	-
- toalety	15
- łazienki	15
- przerwy w dostawach prądu lub gazu	10-20
- przerwy w dostawach wody	10
- brak windy	5-10
7. obsługa	-
- brak serwisu hotelowego	25
- brak higieny	10-20
- rzadko zmieniana pościel	5-10
8. inne niewygodności	-
- hałas w dzień	5-25
- hałas w nocy	10-40
- brzydkie zapachy	5-15
9. brak przewidzianych zabiegów	-
- kąpiele termalnych	20-40
- masaży	20-40
<b>WYŻYWIENIE</b>	
1. brak posiłków	50
2. wady menu	-

- jednostajne	5
- nie dość ciepłe	10
- niesmaczne	20-30
3. obsługa przy posiłkach	-
- samoobsługa (zamiast kelnerskiej)	10-15
- długie oczekiwanie	5-15
- posiłki na zmiany	10
- brak higieny na stołach	5-10
- brudna zastawa	5-15
<b>NIEKTÓRE Z POZOSTAŁYCH USTEREK</b>	-
- brak basenu	10-20
- brudna plaża	10-20
- zakaz kąpieli w morzu	10-20
- braki w wyposażeniu plażowym	5-10
- odwołanie zaplanowanych wycieczek	20-30
- wycieczki bez przewodnika	10-20
- nieprzewidziana przeprowadzka	odpowiednio do straty czasu
<b>TRANSPORT</b>	-
- opóźnienie odlotu ponad 4 godz.	5
- zmiana klasy na gorszą	10-15
- brak transferu	zwrot kosztów taksówki