



Tabela frankfurcka

Jednym z najistotniejszych elementów pisma reklamacyjnego do biura podróży jest określenie wysokości odszkodowania oczekiwanego dla wynagrodzenia szkody poniesionej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi turystycznej. W niektórych przypadkach pomocna może być tzw. tabela frankfurcka.

Jest to nieformalny dokument opracowany na zlecenie Izby Cywilnej Sądu Krajowego w Niemczech, ale ze względu na brak polskiego odpowiednika, coraz częściej stosowany jest do obliczenia wartości obniżenia ceny imprezy turystycznej.

Nie pomoże on w sytuacjach gdy do szkody doszło w wyniku np. kradzieży bagażu, ani w przypadku gdy klient powołuje się na „zmarnowany urlop”. Tabela frankfurcka może być przydatna w przypadku rozbieżności pomiędzy ofertą biura podróży, a jakością rzeczywiście świadczonych usług.

Kategoria uchybienia	Rodzaj uchybienia	Wartość (%)	Uwagi
Nocleg	Różnica w odniesieniu do zarezerwowanego obiektu	10-25	Wysokość zależna od różnicy odległości.
	Różnica w miejscowym położeniu (odległość od plaży)	5-15	
	Różnica w sposobie zakwaterowania w zarezerwowanym hotelu (hotel zamiast bungalowów, inne piętro)	5-10	
	Różnica w rodzaju pokoi:		Przy ustalaniu wysokości roszczenia należy wziąć pod uwagę, czy razem zostały zakwaterowane osoby nieznane, czy z tej samej rezerwacji.
	a) 2-os. Zamiast 1-os.	20	
	b) 3-os. Zamiast 1-os.	25	
	c) 3-os. Zamiast 2-os.	20-25	
	d) 4-os. Zamiast 2-os.	20-30	
	Wady w wyposażeniu pokoju:		W przypadku zgody przy rezerwacji.
	a) za mała powierzchnia;	5-10	
	b) brak balkonu;	5-10	
	c) brak widoku na morze;	5-10	
	d) brak (własnej) łazienki / WC;	15-25	
	e) brak (własnego) WC;	15	
	f) brak (własnego) prysznica;	10	
	g) brak klimatyzacji;	10-20	
	h) brak radia / TV;	5	
	i) zbyt mała liczba mebli;	5-15	
	j) uszkodzenia (pęknięcia, wilgoć, itp.);	10-50	
	k) robactwo;	10-50	
Awaria urządzeń zasilających:		W zależności od pory roku. W zależności od piętra.	
a) toaleta	15		
b) łazienka / bojler ciepłej wody	15		
c) awaria prądu / gazu	10-20		
d) woda	10		
e) klimatyzacja	10-20		
f) winda	5-10		
Obsługa:			
a) całkowity brak	10-20		
b) złe sprzątnięcie	5-10		
c) niewystarczająca zmiana pościeli, ręczników			
Niedogodności:			
a) hałas w dzień	5-25		
b) hałas w nocy	10-40		
c) przykre zapachy	5-15		
Brak (potwierdzonych) czynników uzdrowiskowych (kąpiele termalne, masaże)	20-40	W zależności od rodzaju pobytu (np. urlop uzdrowiskowy).	

Kategoria uchybienia	Rodzaj uchybienia	Wartość (%)	Uwagi
Wyżywienie	Całkowity brak	50	
	Wady treściowe:		
	a) monotony jadłospis	5	
	b) niewystarczająca liczba ciepłych posiłków	10	
	c) zepsute, nie nadające się do spożycia posiłki	20-30	
	Obsługa:		
	a) samoobsługa (zamiast kelnera)	10-15	
	b) długie czasy oczekiwania	5-15	
	c) jedzenie zmianowe	10	
	d) zabrudzone stoły	5-10	
e) zabrudzone naczynia, sztucce	10-15		
Brak klimatyzacji w stołówce	5-10		

Kategoria uchybienia	Rodzaj uchybienia	Wartość (%)	Uwagi
Inne	Brak basenu lub zabrudzony basen odkryty	10 – 20	
	Brak basenu krytego:		
	a) w przypadku istniejącego o ile korzystanie możliwe jest basenu odkrytego	10	
	b) w przypadku braku basenu odkrytego	20	
	Brak sauny	5	
	Brak kortu tenisowego	5-10	
	Brak pola do mini golfa	3-5	
	Brak szkoły żeglarskiej, szkoły surfingu, szkoły nurkowania	5-10	
	Brak możliwości jazdy konne	5-10	
	Brak opieki nad dziećmi	5-10	
	Brak możliwości kąpieli w morzu	10-20	
	Zanieczyszczona plaża	10-20	
	Brak leżaków plażowych, parasoli przeciwsłonecznych	5-10	
	Brak snackbaru lub baru plażowego	0-5	
	Brak plaży dla naturystów	10-20	
	Brak restauracji lub supermarketu:		
	a) przy wyżywieniu w hotelu	0-5	
	b) przy samodzielnym wyżywieniu	10-20	
	c) przy podróżach studyjnych z naukowym przewodnictwem	20-30	
	Brak instytucji rozrywkowych (dyskoteka, klub nocny, kino, animatorzy)	5-15	
	Brak butików lub deptaków	0-5	
	Brak wycieczek na łód przy podróżach statkiem	20-30	
	Brak pilota wycieczki:		
	a) zwykła organizacja	0-15	
	b) przy wycieczkach ze zwiedzaniem	10-20	
	c) przy podróżach studyjnych z naukowym przewodnictwem	20-30	
	Strata czasu przez konieczną przeprowadzkę:		
a) w tym samym hotelu			½ dzień
b) do innego hotelu			1 dzień

Kategoria uchybienia	Rodzaj uchybienia	Wartość (%)	Uwagi
Transport	Odlot przesunięty o ponad 4 godziny	5	Stawki ryczałtowe obliczone na podstawie opóźnienia oraz długości podróży
	Wady wyposażenia:		
	a) niższa klasa	10-15	
	b) znaczna rozbieżność od normalnego standardu	5-10	
	Obsługa:		
	a) wyżywienie	5	
b) brak powszechnej w danej klasie rozrywki	5		
Zmiana środka transportowa			Udziałowa cena podróży przypadająca na opóźnienie w transporcie
Brak transferu z lotniska (dworca) do hotelu			Koszty zastępczego środka transportu