

## Vyjádření Europ Assistance

Zmiňovaný případ nahlášený dne 9.5. jsme detailně prozkoumali a níže zasíláme vyjádření za naši společnost.

### **Shrnutí případu:**

Klient nahlásil událost v prvním hovoru dne 9.5. 17:37 a naši zaměstnanci začali situaci bez prodlení řešit a zajišťovat asistenci k nahlášené poruše. Během řešení situace klienta pravidelně informovali telefonicky o průběhu zajištění, což dokládá 6 odchozích hovorů směrem ke klientovi v časovém rozmezí 9.5. od 18:19 do 21:23. Klient hned v prvním hovoru při nahlášení události odmítl odtah porouchaného vozu místní odtahovou službou do německého servisu a požadoval repatriaci vozidla do České republiky. Vzhledem ke vzdálenosti z místa události do ČR (cca 400 km) jsme klienta již po 20 minutách od nahlášení korektně informovali, že odtahová služba pro repatriaci vozidla do ČR dorazí až další den, klient pochopil situaci a požádal tedy o zajištění náhradního ubytování. Přes veškeré úsilí se nám ani našim zahraničním kolegům v Německu nepodařilo zajistit vhodné ubytování v blízkosti místa události, protože všechny ubytovací kapacity v okolí byly plně obsazeny. O této situaci jsme klienta telefonicky informovali v čase 20:05. Nejbližší volné ubytovací kapacity byly cca za 7500Kč na noc a finanční limit v rámci sjednané pojistné smlouvy a asistence pro náhradní ubytování byl 5000Kč pro posádku na noc. Klientovi se nelíbilo, že by musel rozdíl v ceně ubytování hradit a sdělil, že si tedy ubytování zajistí sám. Shodné informace jsou uvedeny i ve zveřejněném videu na platformě YouTube.

Námi zajištěná odtahová služba byla na místě události 10.5. v odpoledních/podvečerních hodinách ovšem vzhledem k nepříznivým povětrnostním podmínkám (silný déšť) a díky tomu ztížené manipulaci, navrhl řidič odtahové služby klientovi natažení vozu až 11.5. ráno s čímž klient souhlasil. Daný úkon pak v pořádku proběhl a dne 11.5. pak bylo porouchané vozidlo úspěšně odtaženo na místo určení v ČR.

### **Vyjádření:**

Na naší straně vnímáme v daném případě pochybení v nezajištění adekvátního náhradního ubytování pro posádku vozidla dne 9.5. večer, které by bylo v rámci limitu pojistného krytí. Bohužel shodou okolností v daném čase a místě nebylo zajištění této služby možné. Pokud se klient rozhodne v takové situaci zajistit si ubytování sám, pak má samozřejmě nárok na zpětné proplacení. V následném zajištění repatriace vozidla do ČR vzhledem ke vzdálenosti k místu

události již závažné pochybení na naší straně nevnímáme. Odtahová služba z ČR dorazila následující den, tak jak jsme klienta 9.5. večer informovali. Komunikace s klientem během zásahu probíhala a byla ze strany našich zaměstnanců korektní. Samozřejmě průběh případu tak, jak je prezentován v žádném případě neodpovídá standardnímu průběhu asistenčních služeb. Rozumíme, že subjektivně klient v tomto konkrétním případě situaci vnímá velmi negativně, za což se mu omluvíme a nabídneme adekvátní kompenzaci.

Rádi bychom uvedli, že naše společnost pro své obchodní partnery zajistí ročně více než 100 000 případů asistenčních služeb k motorovým vozidlům, přičemž úroveň spokojenosti klientů je přes 93 %. Snažíme se neustále naše služby zkvalitňovat a drtivá většina případů je již nyní vyřízena ke spokojenosti klientů což dokládá velké množství pozitivních zpětných vazeb a pochval. Pochopitelně ale v uváděném množství případů může dojít k individuálním pochybením či k nepříznivým okolnostem v daném čase a místě, které objektivně znemožní zajistit asistenční služby dle našich obvyklých standardů.

Celá záležitost nás ještě jednou velice mrzí.

S pozdravem

Lukáš Soral

Head of Sales and Marketing