

"SPOTŘEBITELSTVÍ"

Kazuistika 02/2022

Klíčová slova:

Reklamace, navýšení ceny záloh

Výchozí situace:

Klient, pan Roman, odebírá plyn od společnosti Elgas Energy. Nyní došlo k navýšení záloh plynu o více než 100%, aniž by byl klient dopředu informován.

Popis problému - zakázka:

Pan Roman s navýšením záloh nesouhlasí a žádá o pomoc se sepsáním reklamace.

Možnosti řešení:

Sepsat reklamaci a doporučeně ji zaslat na adresu společnosti Elgas Energy.

Intervence:

Klient donesl podklady k řešení zakázky a poradkyně probrala s klientem celou záležitost. Na základě posouzení podkladů a hovoru s klientem, poradkyně zjistila, že pan Roman přešel ke společnosti Elgas od společnosti Františkovy energie, která ukončila svou činnost v oblasti dodávek plynu. Dle smlouvy měla společnost Františkovy Energie předat vše společnosti Elgas Energy, a ta měla zachovat podmínky dříve podepsané smlouvy. Společnost Františkovy Energie navíc klientovi garantovaly, že nová společnost (Elgas) zachová stejné podmínky, což se však nestalo. Poradkyně po dohodě s panem Romanem sepsala reklamaci ohledně navýšení částky s tím, aby společnost doložila, na jakém základě k tomuto navýšení došlo.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě spíše pozitivní, jelikož dodavatel plynu nedodržel smluvní podmínky.

Zpětná vazba:

Ke zpětné vazbě u této zakázky zatím nedošlo.

