

Co kryje się za hotelowymi gwiazdkami?

Gwiazdka gwiazdce nierówna, to stwierdzenie słyszy się nie raz od osób, zatrzymujących się w hotelach. Niezależnie od tego, jak duże są różnice w standardzie obiektów w poszczególnych krajach, system „gwiazdek” sprawdza się i pomaga klientowi postawić oczekiwania na odpowiednim poziomie. A gdy komfort danego hotelu nie będzie wystarczająco wysoki, wówczas domagać się swoich praw. Czy są organizacje, które pomagają gościom nieusatysfakcjonowanym po pobycie? Internetowe Centrum Podróży eSKY.pl podpowiada, na co zwracać uwagę przy wyborze standardu hotelu i gdzie udać się po pomoc, gdy okaże się, że warunki w nim są inne niż klient zakładał.

Skąd pomysł, by liczba gwiazdek symbolizowała standard hoteli? Jest to klasyfikacja stworzona przez Anglików i stosowana pierwotnie do oceny brandy – im więcej gwiazdek tym lepszy smak trunku. Jak to się stało, że z biegiem lat oznaczenie to rozpowszechniło się i przyjęły je również obiekty noclegowe? Nie wiadomo. Fakt, że obecnie, z różnym skutkiem, stosuje je cały świat.

Analizę systemu gwiazdkowego najlepiej zacząć od rynku polskiego. Przez wiele lat w tym temacie panowała zupełna samowola, ale Ustawa o Usługach Turystycznych, która weszła w życie w 1997 roku zakończyła ten proceder. Od tamtej pory użycie słowa „hotel” nakłada na jego właściciela konieczność spełnienia ściśle określonych warunków dotyczących wielkości pokojów, wyposażenia, usług podstawowych, usług dodatkowych. Rozporządzenie dotyczące tego, jakie wymagania stawiane są obiektom hotelarskim poszczególnych kategorii zostało wydane przez Ministra Turystyki i Sportu. Natomiast jednostką odpowiedzialną za zaszeregowanie hoteli do poszczególnych kategorii jest marszałek województwa.

- Jeżeli klient ma wrażenie, że dany obiekt posiada niższy standard niż oficjalnie komunikuje i fakt ten wpływa znacząco na komfort pobytu, może zgłosić to do odpowiednich organów. Radzę, by zacząć od wypunktowania dyrekcji hotelu wszystkich braków, najlepiej w oparciu o Rozporządzenie wydane przez Ministra, takie zachowanie może być skuteczne i pozwolić na osiągnięcie kompromisu i np. uzyskanie lepszego pokoju czy zniżki – wyjaśnia Piotr Woś z eSKY.pl – Ostatecznością, i narażeniem się na biurokrację, może być zgłoszenie hotelowych braków do marszałka województwa i prośba o kontrolę obiektu i zweryfikowanie jego standardów. Której drogi byśmy nie wybrali, istotne jest to, że polskie prawo umożliwia dochodzenie swoich racji w sytuacji, gdy obiekt odbiega od standardów.

A jakie zasady obowiązują w innych państwach europejskich? Niestety nie są one jednolite w poszczególnych krajach, choć w 2009 została powołana do życia inicjatywa nosząca nazwę Hotelars Union, w ramach której

stowarzyszenia hotelarskie z takich państw jak Austria, Czechy, Niemcy, Węgry, Holandia, Szwecja i Szwajcaria, a potem również Estonia, Litwa, Łotwa, Luksemburg, połączyły swoje siły, by stworzyć jedną wspólną – gwiazdkową – klasyfikację hoteli i poprawić kondycję branży hotelarskiej. Poza wytycznymi, które musi spełniać dany obiekt, by należeć do określonej kategorii, stworzono też zasady pozwalające na kontrolowanie jakości w hotelach, dzięki czemu goście, którzy są niezadowoleni ze standardu bądź mają odczucie, że dany obiekt od niego odbiega mogą zgłosić swoje uwagi do jednostki kontrolnej Hotelars Union, a ta szybko zweryfikuje poziom jego usług.

- To bardzo istotne z perspektywy gościa hotelowego, ma on bowiem świadomość, że nad jego komfortem ktoś czuwa i nie ma możliwości, by hotelarz nie wywiązał się ze swoich obietnic, a obiekt był czterogwiazdkowy wyłącznie na zdjęciach umieszczonych na stronie internetowej czy kartach katalogu – mówi Piotr Woś z Internetowego Centrum Podróży eSKY.pl/

Niestety nie wszystkie państwa europejskie należą do Hotelars Union i nie wszystkie stosują identyczne symbole, a jakość kryjąca się pod niektórymi oznaczeniami również bywa różna. Największe komplikacje pojawiają się w przypadku obiektów zlokalizowanych na południu kontynentu. Przykładowo w Grecji częściej niż z systemu gwiazdek korzysta się liter. Najwyższej klasy obiekty mają kategorię L, a później kolejno A (odpowiednik ****), B (***) i C, o dość skromnym standardzie. Pozostałe kraje basenu Morza Śródziemnego choć stosują klasyfikację gwiazdkową, to trzeba pamiętać, że z reguły standard obiektów jest niższy niż to wynika z oznaczeń.

Jeszcze niższe standardy, niż wskazują na to oznaczenia, mają hotele w lubianych przez Polaków kurortach afrykańskich. Dlatego, by się nie zawieść, najlepiej zatrzymywać się w obiektach posiadających co najmniej cztery gwiazdki. Warto też zwrócić uwagę na to, że właściciele obiektów często nadają im inne – wymyślone przez siebie symbole – np. wielbłądy czy słoniki. Pamiętajmy, że zwierzaki i gwiazdki niekoniecznie są równorzędne i najczęściej te pierwsze odzwierciedlają wyobrażenia właściciela, a nie stan faktyczny obiektu. Zdarza się, że podobne oznaczenia – słoneczka czy zwierzaki – są stosowane też w katalogach biur podróży, w przypadku obiektów, które nie mają odgórnie nałożonego standardu, wówczas touroperator stara się zasugerować potencjalnemu klientowi klasę obiektu.

- W sytuacji, gdy podróżujemy do jednego z krajów rozwijających się i jesteśmy niezadowoleni z pobytu w tamtejszym hotelu, dużo łatwiej jest dociękać swoich praw, jeśli wyjazd był organizowany za pośrednictwem biura podróży. Wówczas sprawę zgłaszamy do Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyjaśniamy, w jaki sposób biuro nie wywiązało się z zawartej z nami umowy i mamy prawo ubiegać się o zwrot części poniesionych przez nas kosztów – wyjaśnia Piotr Woś z serwisu eSKY.pl.

Na koniec warto zauważyć jeszcze, że są hotele, których nie sposób wpisać w obowiązujące na świecie standardy. Nie ma czegoś takiego jak hotele siedmiogwiazdkowe! I choć obiekty sygnowane w ten sposób wykraczają poza standardowe oznaczenia to, nie powód, by właściciele samodzielnie decydowali, że ich klasa jest tak wysoka.

Źródło: eSKY.pl