Letecké společnosti nechtějí klientům vyplácet kompenzace za zpožděné a zrušené lety. Dobrovolně odškodní jen pětinu z nich

V Brně 7. 7. 2015

Kompenzace za problémy v letecké dopravě požaduje čím dál více českých cestujících. Nejčastěji žádají náhradu za zpoždění linkového letu po Evropě, v létě pak dominují zpožděné charterové lety mezi ČR a oblíbenými středomořskými destinacemi. Přestože nárok na kompenzaci je jasně stanoven nařízením EU, dobrovolně ji letecké společnosti vyplácejí jen v pětině případů. Vymlouvají se především na mimořádné technické závady. Soudy však tyto argumenty neuznávají a potvrzují nároky cestujících. Vyplývá to z databáze* společnosti Vaše nároky.cz, která cestujícím pomáhá získat od leteckých společností náležité odškodnění.

„O vyplacení kompenzace v současnosti jednáme s téměř 60 leteckými společnosti z celého světa. Jejich přístup se poslední dobou nepatrně zlepšuje, stále je však mezi nimi řada takových, které k nárokům klientů přistupují mírně řečeno zdrženlivě, nebo jednoduše vůbec nekomunikují," líčí situaci Petr Novák, právník ze společnosti Vaše nároky.cz, a dodává: „V rámci mimosoudního jednání se tak podaří vyřešit jen asi pětinu případů."

Nejčastěji cestující žádají kompenzaci za zpoždění nebo zrušení letu, k méně častým problémům pak patří odepření nástupu do letadla, ztráta či zpoždění zavazadla a změna času odletu na poslední chvíli. „Ztrátu, zpoždění a poškození zavazadla je možné reklamovat a žádat náhradu škody, která touto chybou reálně vznikla. Při zpoždění, zrušení či přesměrování letu a odepření nástupu na palubu je pak dle nařízení EU možné žádat paušálně stanovenou kompenzaci, která se pohybuje od 250 do 600 EUR v závislosti na letové vzdálenosti," uvádí Petr Novák. V případě, že dojde ke zpoždění letu přes noc, musí dopravce cestujícím na své náklady zajistit také stravu a ubytování.

Své povinnosti vyplatit cestujícím stanovené odškodnění se letecké společnosti mohou zříct pouze v případě tzv. mimořádných okolností, kterým ani při nejlepší vůli nemohly zabránit. „Typicky se jedná o stávku odborů, politické nepokoje, špatné počasí či srážku s ptákem," vyjmenovává právník. Současné znění evropského nařízení však tyto okolnosti jasně nevymezuje, a tak se na ně řada dopravců snaží vymluvit i v případě technických závad. „Údajně mimořádné technické závady jsou vůbec nejčastěji uváděnou příčinou zpoždění letu. Toto odůvodnění je pro dopravce velmi výhodné, protože si ho cestující na rozdíl od stávky či mlhy nemohou sami nijak ověřit," říká Petr Novák. Dopravci tak spoléhají na to, že se cestující tímto vysvětlením nechají odbýt a kompenzaci dále nebudou nárokovat. Soudy ovšem trvají na tom, aby dopravce mimořádnost uvedené závady podložil reálnými důkazy. „To se jim moc nedaří. Zatím jsme ještě žádný soudní spor neprohráli," dodává právník z Vaše nároky.cz.

Zmíněné evropské nařízení je platné pro všechny lety z letišť na území EU a zároveň také pro lety z letišť mimo EU, pokud jsou operovány evropskými dopravci. Stanovené kompenzace lze v těchto případech nárokovat dokonce až tři roky zpětně. V ostatních případech je možné žádosti o odškodnění podložit tzv. Montreálskou úmluvou, která sice cestujícím negarantuje paušální kompenzace, umožňuje jim však žádat náhradu reálně vzniklé škody, a to do dvou let od jejího vzniku. „V případě pracovní cesty se může jednat například o náhradu ušlého zisku. U dovolených jde obvykle o propadlé ubytování, propadlé navazující jízdenky či storno poplatky za nevyzvednutí auta z půjčovny," upřesňuje právník Petr Novák.

Jak postupovat při žádosti o kompenzaci za zrušený, zpožděný či přesměrovaný let nebo odepření nástupu na palubu letadla
1. Pečlivě si uschovejte letenky a palubní vstupenky, případně cestovní pokyny k zájezdu!
2. Zaznamenejte si přesné okolnosti události, zejména důvod a délku zpoždění letu, důvod jeho

zrušení a zároveň termín a způsob, jakým jste o něm byli informováni, důvod přesměrování letu na jiné letiště a časovou prodlevu, se kterou jste nakonec byli dopraveni na letiště cílové, nebo důvod odepření nástupu na palubu letadla!
3. Se svou žádostí o odškodnění, ke které kromě odůvodnění svého nároku přiložíte také kopie výše uvedených dokladů, se obraťte přímo na leteckou společnost!
4. Pokud vám dopravce odmítne plnit, kontaktujte specializovanou společnost, jejíž zástupci osobně prověří okolnosti letu, vyloučí případné mimořádné okolnosti a zajistí plnění vašeho nároku, a to vše pouze na základě kopie letenky nebo palubní vstupenky.

Jak postupovat při reklamaci poškozeného, zpožděného či ztraceného zavazadla
• Poškozené zavazadlo je nutné reklamovat písemně u dopravce do 7 dnů od jeho převzetí cestujícím. Požadovat lze náhradu reálně vzniklé škody na zavazadle i v něm uložených poškozených věcech.
• Zpožděné zavazadlo je nutné reklamovat písemně u dopravce do 21 dnů od jeho převzetí cestujícím. Požadovat lze náhradu nákladů za věci, které si cestující musel v důsledku zpoždění zavazadla nutně zakoupit, např. plavky na letní dovolené nebo oblek při cestě na pracovní jednání.
• Za ztracené lze považovat takové zavazadlo, které není nalezeno do 21 dnů od příletu. Požadovat lze náhradu škody za samotné zavazadlo i za veškeré obsažené věci. Reklamace ztraceného zavazadla není na rozdíl od zavazadla poškozeného či zpožděného omezena žádnou lhůtou. Právo na náhradu škody se ovšem promlčuje ve lhůtě dvou let ode dne příletu, a je tedy nutné ho uplatnit do tohoto termínu.
• Výši nároku je vždy potřeba podložit účtenkami či jinými doklady, které potvrdí hodnotu věcí.

Staženo z vasenaroky.cz/pro-media