Výpadek systému není mimořádná okolnost. Společnost British Airways by měla cestujícím vyplatit odškodnění

V Brně 29. 5. 2017

Aerolinky British Airways se o víkendu potýkaly s komplikacemi, které byly způsobeny výpadkem systému. Podle posledních informací byl kolaps počítačové sítě způsoben problémy s napájením. Jestli se příčina výpadku potvrdí, měl by letecký dopravce podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004 cestujícím vyplatit plošné kompenzace. Poškození cestující tak mohou získat až 600 € na osobu.

Leteckou společnost British Airways o víkendu postihl výpadek počítačové sítě, který způsobil zrušení a zpoždění množství letů téměř na celém světě. S největšími komplikacemi se potýkala londýnská letiště Heathrow a Gatwick, výpadek však zasáhl i Prahu. Podle posledních informací kolaps systému nebyl způsoben kybernetickým útokem, ale jeho příčinou měl být problém s napájením a energetickým zdrojem.

V případě, že se původ problémů počítačové sítě potvrdí, měli by mít poškození cestující nárok na finanční odškodnění, které stanovuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004. Kompenzace dle nařízení se týká všech cestujících, jejichž let byl zpožděn o více než 3 hodiny, zrušen nebo přesměrován, popřípadě, pokud jim byl odepřen nástup na palubu letadla. „*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 letištního personálu, politické nepokoje či špatné počasí,*“ vysvětluje právník Petr Novák ze společnosti Vaše nároky.cz.

„Výpadek interního počítačového systému konkrétní aerolinky by však do mimořádných okolností spadat neměl a cestující by měli žádat paušálně stanovenou kompenzaci, která se pohybuje od 250 do 600 EUR v závislosti na letové vzdálenosti,“ uvádí právník. Cestující by tedy měli mít nárok nejen na vrácení peněz za letenku, pokud byl jejich let zrušen, nebo občerstvení a zajištění noclehu, pokud došlo k delšímu zpoždění, ale i na odškodnění 250 až 600 €.

Výše odškodnění dle nařízení EU se stanovuje podle délky letu. Na 250 € má cestující nárok, pokud byl jeho let kratší než 1500 km, na 400 € má cestují nárok, jestliže byl jeho let dlouhý 1500 – 3500 km, a kompenzace 600 € cestujícímu náleží, pokud byl jeho let delší než 3500 km. „*Nárok na odškodnění lze řešit až 3 roky zpětně, cestující by však s žádostí o kompenzaci neměli otálet*,“ radí Novák.

Se svou žádostí o odškodnění se mohou cestující obrátit přímo na British Airways. Pokud však dopravce odmítne plnit, je zde možnost případ předat jedné ze specializovaných společností, které se kompenzacemi za zpožděné a zrušené lety zabývají. „*Ze zkušeností víme, že mnoho dopravců jako příčinu zpoždění či zrušení letu uvádí mimořádnou okolnost. Často se však jedná pouze o výmluvu, aby nemuseli hradit odškodnění. Cestující by si proto měli vždy ověřit, proč ke komplikaci došlo a zda se skutečně o mimořádnou okolnost jedná,*“ uzavírá Oto Strmiska, ředitel společnosti Vaše nároky.cz.

Staženo z vasenaroky.cz/pro-media