

Práva cestujících v železniční a autobusové dopravě

27.6.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Železniční doprava je bezesporu letním lákadlem pro spotřebitele, kteří neradi řídí nebo chtějí zažít pohodlnější cestu, u které se v případě potřeby mohou projít nebo i spát.

Práva v železniční dopravě

Díky relativně dobré železniční síti lze cestovat po celé Evropě, přestože se hustota a kvalita této sítě v členských státech EU liší. Zároveň se lze setkat s nabídkami neomezených jízdének v rámci určitých států, ale i téměř celé Evropy. I s ohledem na tyto skutečnosti považujeme unijní úpravu, která sjednocuje (případně alespoň přibližuje) práva cestujících v rámci EU, za velmi užitečnou.

Samotným zpožděním nebo zrušením vlakového spoje vzniká cestujícím právo na odškodnění. To platí jak u mezinárodní, tak i vnitrostátní dopravy, přičemž výjimkou může být městská a příměstská doprava, kterou si jednotlivé členské státy mohly u vyplacení odškodnění vyloučit.

Pokud očekávané zpoždění příjezdu do cílového místa činí alespoň 60 minut, má spotřebitel výběr hned z několika možností. Tou první je zrušení cesty, kdy je následně dopravce povinen vrátit peníze za jízdenku, případně za neuskutečněnou část cesty. Druhou možností je pokračování v cestě a následné požadování proplacení odškodného.

Jestliže se cestující rozhodne odcestovat a následně požadovat odškodnění, bude jeho výše záležet na výsledném zpoždění mezi výchozí a cílovou stanicí. Při zpoždění 60 až 119 minut má cestující právo na odškodnění ve výši 25 % jízdenky, u zpoždění přes 120 minut poté má nárok na 50 % jízdenky.

„Dopravce však nemá povinnost poskytnout odškodnění, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň čtyř eur,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Dále nárok na odškodnění nevznikne, pokud byl cestující o zpoždění informován před zakoupením jízdenky nebo pokud je zpoždění s ohledem na pokračování jiným spojem kratší než 60 minut. „Dopravce rovněž neodpovídá za zpoždění, které je způsobeno mimořádnými okolnostmi. Těmi mohou být například mimořádné povětrnostní podmínky nebo přírodní katastrofy,“ dodává Hekšová.

Občerstvení a ubytování

V případě zpožděného spoje o více než 60 minut má cestující mimo odškodnění rovněž právo na občerstvení zdarma. Toto občerstvení by mělo odpovídat délce zpoždění a také tomu, zda je občerstvení k dispozici. Ve výjimečných případech, kdy dojde k takovému zpoždění, že je nutný nocleh na jednu nebo více nocí, mají spotřebitelé právo i na hotelové nebo jiné ubytování.

Autobusová doprava

U autobusové dopravy jsou práva podobná jako u železniční, avšak nejsou zcela stejná. Cestující však mohou kompenzaci při zpoždění požadovat v případě, že se jedná o pravidelnou linku, která má nástupní nebo výstupní místo v členském státě EU a zároveň je delší než 250 kilometrů. Další podmínkou je, že si cestující rezervoval místo. Nárok na kompenzaci poté vzniká v případě zpoždění

odjezdu o více než 120 minut nebo v případě, že se takové zpoždění očekává. Dopravce má následně povinnost informovat cestující o tom, jaké mají nároky. Cestující si při takovém zpoždění mohou vybrat mezi pokračováním cesty, přesměrováním na cílové místo a získáním náhrady jízdného.

V případě, že dopravce alternativní možnosti nenabídne, náleží cestujícím náhrada škody ve výši 50 % ceny jízdného. Dopravce musí náhradu škody vyplatit do jednoho měsíce od uplatnění.

Občerstvení a ubytování

Stejně jako v případě železniční dopravy, lze požadovat občerstvení a ve výjimečných případech i ubytování. Občerstvení musí dopravce poskytnout, jestliže měl spoj trvat déle než tři hodiny a zpoždění činí přes 90 minut nebo je tento spoj zrušen. Množství a typ občerstvení opět záleží na čekací době či době zpoždění. Je důležité zmínit, že tento nárok vzniká jen v případě, kdy je možné občerstvení podat bez větších obtíží přímo v autobusu nebo na autobusovém nádraží.

Cestující může v případě zpoždění požadovat také hotelový pokoj nebo jiné ubytování, a také pomoc při zařizování přepravy mezi terminálem a místem ubytování v případech, kdy je nezbytný jeden nebo více noclehů. Dopravce však může omezit celkové náklady za ubytování, mimo přepravu z terminálu do místa ubytování a zpět, na 80 eur na jednoho cestujícího a noc a na nejvýše dvě noci.

Pokud by si spotřebitelé nebyli jistí svým nárokem, mohou se obrátit na naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009,“ radí Eduarda Hekšová. Na tuto poradnu se lze obrátit i elektronicky. „V případě sporu s konkrétním dopravcem se spotřebitelé mohou obrátit i na službu VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Hekšová.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10997/dtest-prava-cestujicich-v-zeleznicni-a-autobusove-doprave>