

dTest: Vyplatí se s kompenzací za let obrátit na specializovanou společnost?

27.5.2025 - | DTest

Nenaleťte na líbivá hesla

Služby specializovaných společností, které cestujícím nabízejí vyřízení kompenzace za zpožděný nebo zrušený let, vypadají na první pohled jednoduše a pohodlně. Stačí vyplnit krátký formulář s číslem letu a o vše ostatní se údajně postarají jejich specialisté. Společnosti navíc často upozorňují, kolik času a energie byste vynaložili, kdybyste nárok na kompenzaci vymáhali u aerolinek sami, a slibují také vyšší šanci na úspěšné vymožení peněz. Slibovanou úsporu času je však třeba brát s rezervou, neboť některé dokumenty budete muset zajistit a dodat v každém případě.

Než však kliknete na lákavé tlačítko „podat žádost“, důkladně si ověřte, kolik vás případně ušetřený čas bude stát a zda společnosti nakonec nezaplatíte i v případě, že pro vás žádnou kompenzaci ve skutečnosti nevymůže.

Vysoké provize i skryté poplatky

Většina společností, které se specializují na vymáhání kompenzací od leteckých společností, uvádí výši své provize jako procento z úspěšně vymožené částky. Nejčastěji se jedná o 25 až 50 procent z celkového nároku cestujícího. Pokud tedy porovnáváte různé nabídky těchto společností, právě výše uvedeného procenta bude pravděpodobně jedním z hlavních faktorů, který vás na první pohled zaujme.

Ani v tomto případě byste však neměli dát pouze na graficky zvýrazněné informace, které na vás vyskočí na hlavní stránce webové prezentace. „Ve všeobecných obchodních podmínkách společností, které vymáhají nároky cestujících, se často objevují ujednání, podle nichž původně uváděná výše provize nemusí být konečná,“ varuje ředitelka spotřebitelské organizace Eduarda Hekšová. „Za určitých okolností, jako je nutnost podat žalobu na aerolinku, zastupování před soudem nebo komplikované dokazování okolností zpoždění, se může původně uváděná provize ještě výrazně navýšit. Vedle toho bývají společnosti oprávněny ponechat si i další finanční částky, například úroky z prodlení, o kterých spotřebitele na svých stránkách neinformují,“ dodává Hekšová.

Řada společností poté láká cestující na heslo „No win, no fee“, tedy že pokud nezískají kompenzaci, neplatí klient žádné poplatky. Ani toto heslo však není vždy absolutní zárukou bezplatné služby. V obchodních podmínkách některých společností mohou být skryté poplatky nebo smluvní pokuty, které společnost může požadovat i tehdy, když kompenzaci nezíská, například pokud klient neposkytne dostatečnou součinnost nebo odmítne pokračovat v soudním řízení.

Raději po vlastní ose?

Pravdou je, že ani přímé uplatnění nároku u letecké společnosti nemusí být vždy úspěšné a může se časově protáhnout. „U jednoznačných situací, kdy je let například zpožděn kvůli technické závadě na straně dopravce, se ale vyplatí pokusit se o podání žádosti nejdříve napřímo. Pokud aerolinka nárok neuzná nebo na žádost dlouho nereaguje (přibližně dva měsíce), mohou se spotřebitelé obrátit na Úřad pro civilní letectví,“ dodává Hekšová.

Na Úřad pro civilní letectví se můžete obrátit v případě zrušení nebo zpoždění letu, odepření nástupu na palubu letadla, změny třídy z vyšší na nižší a při neposkytnutí péče. Dále je nutné splnit podmínku, že uvedená okolnost se týká odletu z letiště umístěného na území České republiky, anebo odletu z letiště umístěného ve třetí zemi (tj. země mimo EU, Norsko, Island nebo Švýcarsko) na letiště umístěné na území České republiky, byl-li let provozován dopravcem z EU. K podání stížnosti je možné využít formulář dostupný na adrese: <https://kompenzace.caa.gov.cz>

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11592/dtest-vyplati-se-s-kompenzací-za-let-obratit-na-specializovanou-společnost>