

dTest: Letištní nástrahy

13.5.2025 - | DTest

Čeho se domáhat při zpožděném letu?

Práva cestujících v letecké dopravě upravuje v EU nařízení č. 261/2004, které se vztahuje na zpoždění, zrušení letu i odepření nástupu na palubu. *„Pokud je let opožděn o více než tři hodiny a zpoždění nebylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, může spotřebiteli vzniknout nárok na finanční kompenzaci. Výše náhrady se pohybuje od 250 do 600 eur v závislosti na délce letu,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Aby byl nárok uznatelný podle unijní úpravy, musí jít buď o let, který odlétá z letiště v EU (bez ohledu na dopravce), případně z letiště mimo EU na letiště v EU za předpokladu, že se jedná o unijního dopravce. Kromě finanční kompenzace máte také v případě delšího čekání nárok na péči, což zahrnuje občerstvení, možnost telefonického spojení a v případě nutnosti i ubytování. Nároky se uplatňují přímo u leteckého dopravce.

Kdy se finanční náhrady nedočkáte?

„Na palubě letadla jsme strávili přes tři hodiny, aniž bychom směli vystoupit. Celou dobu jsme byli odkázáni na minimální informace od posádky. V letadle přitom cestovaly i rodiny s malými dětmi. Důvodem zdržení měla být přetrvávající mlha, kvůli které prý nebylo možné bezpečně vzlétnout. Nikdo nám ale nedokázal říct, jak dlouho to ještě potrvá,“ popisuje svojí nedávnou zkušenosti spotřebitelka Jana.

V případě paní Jany, která strávila více než tři hodiny čekáním na palubě letadla kvůli mlze, bohužel nevzniká nárok na finanční náhradu. Ačkoli je délka zpoždění splněna, a předpokládáme, že byla splněna i ostatní kritéria, nařízení vylučuje odpovědnost leteckého dopravce v případě tzv. mimořádných okolností. Těmi se rozumí právě nevhodné počasí nebo přírodní jevy, jako je například výskyt sopečného popela v letové trase. V těchto situacích dopravce nemůže ovlivnit vznik zpoždění, a proto není povinen kompenzaci vyplácet.

Jana si rovněž stěžovala na to, že cestujícím nebylo po celou dobu zdržení umožněno opustit letadlo. I v těchto nepříjemných situacích mají spotřebitelé během čekání nárok na základní péči, jako je přístup k toaletám, pití a aktuálním informacím o situaci.

Nové letištní „ohrádky“

Kromě zpožděných letů pamatuje unijní úprava práv cestujících i na situace, kdy vám byl bez oprávněného důvodu odepřen nástup na palubu. *„V těchto případech je důležité se seznámit s podmínkami konkrétní aerolinky, zejména s lhůtou, do kdy se musíte nejpozději dostavit k odbavení a nástupu,“* radí Hekšová. *„Pokud jste se dostavili včas, splnili všechny podmínky přepravy, a přesto vám byl přístup odepřen, můžete se domáhat finanční kompenzace a náhrady za náhradní dopravu či péči během čekání.“*

V této souvislosti je zapotřebí věnovat pozornost i novince na pražském letišti, kterou jsou vyhrazené nástupní prostory určené pro nízkonákladové letecké společnosti. Do těchto uzavřených zón se cestující dostanou pouze po předložení platné palubní vstupenky a cestovního dokladu. Po vstupu do této zóny už není možné jednoduše odejít. Pokud byste si chtěli například odskočit na toaletu mimo

tento vymezený prostor, je nutné se při návratu znovu prokázat. V těchto zónách probíhá následný nástup do letadla již bez další kontroly, a nevzniká tak klasická fronta při „boardování“ na palubu. *„Spotřebitelé by proto měli být obzvlášť obezřetní, protože nástup lze snadno přehlédnout, a hrozí tak riziko, že letadlo odletí bez nich,“* uzavírá Hekšová.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

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-11554/dtest-letistni-nastrahy>