

dTest: Aerolinka odmítla vyplatit kompenzaci. Jak postupovat?

18.6.2026 - | DTest

Nedávná dohoda Evropského parlamentu a Rady EU potvrdila zachování stávajících pravidel pro kompenzace za zpožděné a zrušené lety. Právě otázka jejich praktického uplatnění však zůstává pro mnoho cestujících nejasná. Uplatnění nároku navíc často končí už ve chvíli, kdy aerolinka žádost zamítne nebo nereaguje. Jak v takové situaci postupovat, jaké jsou další možnosti obrany a kdy se vyplatí obrátit se na úřady nebo soud?

Kdy vzniká nárok?

U letů, na které se vztahuje evropské nařízení o právech cestujících, vzniká nárok na finanční kompenzaci zejména tehdy, pokud je let zpožděn o tři a více hodin při přiletu do cílové destinace, je zrušen méně než 14 dnů před plánovaným odletem nebo je cestujícímu odepřen nástup na palubu. Výše kompenzace se pohybuje mezi 250 a 600 eury podle délky letu a nezávisí na ceně letenky. Nárok na odškodnění však nevzniká v případě mimořádných okolností, které letecký dopravce nemůže ovlivnit. Podle okolností má také cestující nárok na péči, jako je poskytnutí občerstvení, bezplatného telefonního hovoru či ubytování.

Evropské instituce – Evropský parlament a Rada EU – se přitom v rámci nedávné dohody shodly na zachování stávajícího systému odškodnění i tříhodinové hranice pro vznik nároku. Navíc má být aerolinkám uložena povinnost poskytnout cestujícím elektronicky jasné pokyny, jak podat žádost o odškodnění do čtyř dnů od ukončení jejich cesty. Podle dohody budou mít cestující na podání žádosti o odškodnění devět měsíců, zatímco letecké společnosti budou mít 30 dní na vyplacení odškodnění nebo vysvětlení, proč odškodnění nebude poskytnuto. Dohodu však čeká ještě formální schválení v příslušných institucích.

Kam se obrátit, když aerolinka neplní

Už nyní však na většině stránek aerolinek najdete pro uplatnění svých nároků speciální formulář. Nárok je totiž třeba uplatnit přímo u letecké společnosti, a to do šesti měsíců od data letu. A jak postupovat, pokud letecká společnost váš nárok zamítne či „hraje mrtvého brouka“? Nabízejí se dvě možnosti. Jednou z nich je obrátit se na Úřad pro civilní letectví a podat u něj stížnost. Tou druhou je obrátit se na soud. *„Vždy je ale potřeba, aby cestující nejprve kontaktoval samotnou leteckou společnost. Teprve pokud nedojde k nápravě, má smysl obracet se na další instituce,”* doplňuje Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu.

Úřad pro civilní letectví

Na Úřad pro civilní letectví se můžete obrátit v případě, že letadlo odlétalo z letiště v ČR, případně pokud šlo o let z nečlenského státu do ČR s leteckou společností registrovanou v EU. Pokud však odlétáte z letiště v EU mimo Českou republiku, bude k řešení příslušný tamní subjekt členského státu. Stížnost lze podat nejdříve za šest týdnů poté, co jste se se svými nároky obrátili na aerolinku a nedočkali jste se do té doby odpovídající nápravy.

Do stížnosti cestující uvede rozhodné skutečnosti a přiloží nezbytné přílohy (např. potvrzení

rezervace či kopii letenky). Úřad věc prošetří a o jejím výsledku poté informuje cestujícího. Ač je stanovisko úřadu konečné, on sám nemá žádný nástroj pro vymáhání plnění po letecké společnosti. Pokud aerolinka navzdory stanovisku neplní cestujícímu, nezbývá než se obrátit na soud. V takovém případě může stanovisko Úřadu posloužit jako užitečný podklad pro soudní řízení.

Uplatnění nároků u soudu

Cestující se může obrátit přímo na soud, aniž by podával stížnost k Úřadu pro civilní letectví. U nároků vyplývajících z nařízení je zpravidla možné žalobu podat u soudu v místě odletu nebo v místě příletu.

Soudní spory ale nemusejí působit přitažlivě, zejména pokud se jedná o administrativní a časovou náročnost a vidinu zisku nízké finanční částky. V takových případech může být vhodné zvážit hromadné uplatnění nároku na odškodnění. *„Hromadná žaloba může být pro cestující praktická zejména v situacích, kdy je spor skutkově i právně obdobný u více osob. Spotřebitelé navíc zpravidla nenesou náklady právního zastoupení ani riziko náhrady nákladů řízení v případě neúspěchu,“* vysvětluje Hekšová.

Pokud vám byl odepřen nástup na palubu nebo byl váš let zpožděn a aerolinka nereaguje či odmítá vyplatit kompenzaci, dejte nám vědět na hromadnezaloby@dtest.cz. Jestliže si nejste jistí dalším postupem, můžete se obrátit na naši bezplatnou spotřebitelskou poradnu, a to elektronicky [na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna](http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna) nebo telefonicky na čísle 299 149 009.

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 dTestu 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-12369/dtest-aerolinka-odmitla-vyplatit-kompenzaci-jak-postupovat>