

dTest: Odškodnění při cestách veřejnými dopravními prostředky v EU

24.5.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Blíží se léto, doba prázdnin a dovolených a mnoho spotřebitelů bude v této době více využívat veřejnou dopravu. „Spotřebitelé by si měli být vědomi, že cestování veřejnými dopravními prostředky jim vůči dopravcům přináší významná práva,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka největší české spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Cestující někdy z neznalosti nebo v důsledku tzv. racionální apatie tato práva neuplatňují nebo na ně rezignují. Není pro to však důvod.“

V letecké dopravě dochází v létě k mnoha změnám i k zpoždění. „V případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, pokud odlétáte z letiště ležícího na území EU s kterýmkoliv dopravcem nebo z třetí země s evropským dopravcem, má cestující právo na bezplatnou péči v podobě ubytování a občerstvení, zajištění přepravy náhradním letem anebo i na finanční odškodnění, a to za přesně definovaných podmínek,“ uvádí Eduarda Hekšová a doplňuje: „Cestující právo na finanční odškodnění za zpoždění nebo zrušení letu nemají, pokud k těmto situacím dojde z důvodu vyšší moci, za což se považuje například nepříznivé počasí.“

Odškodnění v letecké dopravě je odstupňované podle vzdálenosti:

- 250 eur u všech letů o délce do 1500 kilometrů,
- 400 eur u všech letů v rámci EU delších než 1500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů,
- 600 eur u všech ostatních letů.

Výše kompenzace může být v závislosti na nabídnutém náhradním spojení snížena na polovinu. Pokud je let zrušen, dopravce vám tedy musí poskytnout přesměrování a nezbytnou péči.

V železniční dopravě má cestující také nárok na odškodnění v závislosti na délce zpoždění vlaku. „Pokud zpoždění mezi výchozí a cílovou stanicí činí 60 až 119 minut, může cestující požadovat odškodnění ve výši 25 % ceny jízdenky,“ vysvětluje Eduarda Hekšová a dodává: „U zpoždění přesahujícího 120 minut činí výše kompenzace 50 % ceny jízdenky.“ Ani v jednom případě neztrácí cestující nárok na přepravu. Odškodnění musí dopravce vyplatit do jednoho měsíce od podání žádosti, a to ve formě poukázek nebo jiných služeb, případně přímo v penězích, pokud o to cestující požádá. Někteří dopravci poskytují i nadstandardní kompenzace za zpoždění, o které cestující nemusí žádat. Vždy však platí základní práva na odškodnění, která jsou dána evropským nařízením.

Ve veřejné autobusové a autokarové dopravě se s ohledem na obtížně předvídatelné poměry na silnicích neřeší zpoždění nabrané po cestě, ale zrušení autobusového spoje, nezajištění rezervované dopravy (tzv. overbooking) nebo zpoždění při odjezdu autobusu při odjezdu z terminálu o více než 120 minut, a to pouze při dálkové dopravě přesahující 250 km. „V těchto případech má cestující nárok na a) pokračování nebo přesměrování do cílového místa určení, bez jakýchkoli dalších nákladů a při nejbližší příležitosti nebo b) náhradu jízdného a případnou bezplatnou zpáteční přepravou autobusem nebo autokarem do původního místa odjezdu,“ vysvětluje Eduarda Hekšová a upřesňuje: „Pokud dopravce cestujícímu takové možnosti nenabídne, má cestující právo na náhradu jízdného a na náhradu škody ve výši 50 % ceny jízdného. Tuto částku je dopravce povinen vyplatit ve lhůtě jednoho měsíce od podání žádosti o náhradu.“

Obdobná práva zaručují právní předpisy i v případě zrušení cesty lodí, zpoždění při odjezdu lodě a zpoždění samotné cesty lodí. „Tato práva budou cestující uplatňovat zejména při cestách trajekty na moři,“ vysvětluje Eduarda Hekšová a uzavírá: „Příkladem je zpoždění příplutí do cílové destinace o více než 1 hodinu. V tomto případě může být nárok na odškodnění v závislosti na délce zpoždění ve výši 25 % až 50 % ceny jízdenky.“

Chystáte-li se na cesty, můžete využít našeho Pomocníka na cesty. Situace plynoucí z problémů při cestování pomůže vyřešit bezplatná spotřebitelská poradna dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009, využít lze také některý z našich vzorových dopisů, který pomůže při uplatnění práv cestujících.

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-10219/dtest-odskodneni-pri-cestach-verejnymi-dopravnimi-prostredky-v-eu>