dTest: Zbloudilá zavazadla. Co dělat, když na letišti marně čekáte na své věci?

17.7.2025 - | DTest

Když kufr cestuje po vlastní ose

Pokud po příletu marně vyhlížíte svůj kufr u zavazadlového pásu, ještě není důvod propadat panice. Neznamená to hned, že je zavazadlo beznadějně ztraceno. Handlingová společnost, která má na starost překládání zavazadel, někdy jednoduše nestihne vaše zavazadlo vyložit z jednoho letadla a včas ho naložit do druhého,zejména při krátkých časových oknech mezi lety. Kufr si tak může udělat neplánovanou zastávku a dorazit až později.

Nesetkáte-li se zdárně se svým kufrem v hale pro výdej zavazadel, měly by vaše první kroky vést od zavazadlového pásu k přepážce často označené jako *Baggage Handling Desk* nebo *Baggage Service*. Zde je nutné vyplnit a nechat si potvrdit takzvaný PIR protokol (Property Irregularity Report), který slouží k reklamaci zavazadel. *„PIR protokol, stejně jako palubní vstupenku a zavazadlový lístek, pečlivě uschovejte. V případě že budete následně po dopravci požadovat proplácení nezbytných nákladů nebo náhradu škody, je nutné tyto dokumenty dopravci předložit. Pokud je přepážka zcela zahlcená, například pokud se problém týká všech cestujících daného letu, zkontrolujte, zda daný dopravce nenabízí i online verzi formuláře,“* radí Eduarda Hekšová ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Na přepážce vám mohou sdělit, kde se vaše zavazadlo momentálně nachází, a přidat i přibližný čas doručení. Některé letecké společnosti navíc nabízejí možnost online sledování zpožděného zavazadla. Do příslušného formuláře obvykle vyplňujete své kontaktní údaje a adresu, na kterou si přejete kufr doručit. Může to být adresa hotelu či jiného ubytování, nebo v případě návratu domů vaše bydliště. Doručení zavazadla zajišťuje letecká společnost na vlastní náklady.

Co můžete požadovat po leteckém dopravci

Pokud se nacházíte v destinaci mimo místo svého bydliště a dojde ke zpoždění zavazadla, je pravděpodobné, že si budete muset pořídit některé základní věci běžné potřeby.

Ocitnete-li se například na dovolené u moře, mohou být takovými nezbytnými náklady základní hygienické potřeby, plavky nebo oblečení. Všechny účtenky za tyto položky si uschovejte. Pokud si ale po dobu nepřítomnosti zavazadla pořídíte například značkovou kabelku za několik tisíc korun, je pravděpodobné, že s takovým nárokem u dopravce neuspějete.

V některých případech však může mít dopravce povinnost proplatit i méně obvyklé náklady. *„Pokud například cestujete na profesionální závody, k nimž potřebujete speciální výstroj, můžete následně uplatnit nárok na proplacení nákladů spojených s jejím zapůjčením nebo zajištěním náhrady,“* uvádí dále Hekšová.

Nárok na proplacení nezbytných výdajů je třeba uplatnit písemně přímo u dopravce, a to nejpozději do 21 dnů od doručení zpožděného zavazadla. K žádosti je nutné přiložit příslušné doklady, včetně zmíněných účtenek.

Ztracené, nebo poškozené zavazadlo?

*„Pokud kufr není doručen do 21 dnů, považuje se za ztracený,“*vysvětlujeHekšová a dodává:*„V takovém případě vám vzniká nárok na finanční kompenzaci jak za samotné zavazadlo, tak za jeho obsah.”* Pro úspěšné uplatnění nároku bude pravděpodobně nutné doložit i doklady prokazující hodnotu zavazadla a jeho obsahu.

Jestliže cestujete scenným nákladem, je vhodné si obsah zavazadel před cestou vyfotografovat, abyste mohli případně doložit, co jste v zavazadle měli a v jakém stavu se věci nacházely.

Dorazí-li zavazadlopoškozené, měli byste se co nejdříve obrátit na přepážku určenou k reklamaci zavazadel a vyplnit příslušný formulář. Poškození zavazadla je zároveň potřeba ihned zdokumentovat – pořiďte si fotografie a společně s formulářem, palubní vstupenkou a zavazadlovým lístkem je předložte dopravci. *„Reklamaci poškozeného zavazadla je nutné uplatnit u leteckého dopravce nejpozději do 7 dnů od převzetí zavazadla,“* uzavírá Hekšová z dTestu.

Jak v případě ztráty, tak i poškození zavazadla platí horní limit pro finanční kompenzaci, který upravuje Montrealská úmluva. Tento limit je vyjádřen v takzvaných Zvláštních právech čerpání (Special Drawing Rights, SDR). Aktuální výše maximální náhrady tedy činí 1 519 SDR, což odpovídá přibližně 43 000 korun.

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 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-11698/dtest-zbloudila-zavazadla-co-delat-kdyz-na-letisti-marne-cekate-na-sve-veci