Vlastní zkušenost

Používat leteckou dopravu už není pro většinu lidí problém a to dokonce přímo, bez cestovních kanceláří nebo agentur, které by nám zprostředkovávaly letenky. Má to své výhody, jednak je přeprava letadlem většinou rychlejší než cokoliv jiného a navíc vynecháním prostředníků lze často výrazně ušetřit. Existují zde však jistá rizika, buďto se týkají problémů s přepravou zavazadel, nebo se také může stát, že let bude opožděn či zrušen.

Stalo se to i nám, při čekání na let z Prahy, tehdy ještě letiště Ruzyně. Letenky jsme si koupili přímo na webu letecké společnosti a na letiště jsme dorazili pouze s vytištěným papírem. K běžné odbavovací přepážce nebyl důvod jít, neboť jen s ručními zavazadly lze všechno vyřešit u elektronických terminálů s dotykovou obrazovkou v hale s check-inem. Terminál Vám vydá boarding pasy a můžete jít k celní prohlídce. Jediný stres, který máte, je nezapomenout předtím všechno vypít nebo vylít a nezapomenout vyndat pásek z kalhot, tedy standardní letištní bezpečnostní opruz.

Co to ale vidíme? Na informačních tabulích se vedle našeho letu objevuje nic neříkající zpráva – další informace za 2 hodiny. Žádné hlášení se k ničemu nevyjadřovalo. Během těch dvou hodin jsme se tedy občerstvili a čekali a čekali. Tady bych rád poznamenal, že už tímto občerstvením jsme se dopustili chyby, záhy vysvětlím proč.

Po dvou hodinách čekání se na obrazovce objevilo, že let je o další 4 hodiny opožděn. A tehdy nás napadlo – vždyť my máme nárok na jakési „diety“, tedy na občerstvení, které přiměřeně odpovídá čekání způsobenému zpožděním letu. Tyto věci se řeší na transferové přepážce (Transfer desk), na letišti v Praze to hledejte v patře pod odpočívárnou, poblíž exitu z mezinárodní zóny. Bylo již pozdě večer přesně v ten moment, kdy jsme k přepážce přišli, byla zavřená. Zbytečně jsme tedy opustili mezinárodní zónu a sháněli informace po letišti. Až jedna paní zaměstnankyně letiště nám oznámila, že se máme vrátit k transferové přepážce. Na naše námitky, že je zavřená, na přepážku zavolala, aby zjistila, že právě těch 10 minut si udělal kdosi pauzu… Inu, budeme tomu věřit. A tak další kolo celní prohlídky a hurá na přepážku.

U přepážky byli dva, muž, který mluvil příšerně nosově, a poměrně sympatická paní. Ta byla evidentně služebně mladší a teprve se zaučovala. Její kolega vykazoval profesionalitu a vstřícnost, kterou mají pouze a jen zaměstnanci reklamačních oddělení. Jinými slovy, nebýt té paní, tak to bylo k uzoufání.

Pan Nosová Hláska se nejprve důležitě díval na naše dokumenty a neváhal nahlas vyjadřovat všemožné pochyby o našem cestovním plánu. Pak se na nás vytasil s dech beroucím argumentem – všichni cestující dostali voucher při odbavení na check-inu. Následovala frustrující debata o tom, že s letenkou koupenou přes internet a příručním zavazadlem vskutku k check-inu nikdo dorazit nemusí. Nakonec jako veliký ústupek učinil to, že zvednul sluchátko a kamsi zavolal. Ani by mě nepřekvapilo, kdyby sluchátko bylo utržené… Během hovoru neopomněl nahlas opakovat, že přece všichni cestující voucher dostali a nikdo nescházel. Můj výraz naprostého odhodlání dělat problémy ho asi odradil od dalších triků veteránů reklamací. Po půlhodině čekání dopravil na přepážku dva vouchery, každý na 300 Kč pro tento a následující den v budově letiště. Odešel, a my naštěstí zbytek dořešili se služebně mladší kolegyní.

Ještě bych dodal, že jsme cestou přesedali v Lisabonu a uletělo nám tedy i navazující letadlo stejné společnosti. Z hlediska cestujícího je to tedy opět zpoždění a čekání, a tak jsme dostali další voucher tentokrát na snídani v Lisabonu a bez problémů.

Poučení: nenechte se odradit a znejte svoje práva v letecké přepravě. A nikdy nic nenechávejte na potom, problémy řešte hned!

www.cestovanisvetem.cz

Práva cestujících při zpoždění či zrušení letu

Nyní se pokusím laicky shrnout práva cestujících v EU, nebudu se však zabývat neumožněním nástupu do letadla ani případy, kdy se neaplikuje příslušné nařízení EU.

Podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 mají cestující v letecké přepravě nárok na různá odškodnění a náhrady za zpoždění či zrušení letu pokud odlétáte odkudkoliv z EU, nebo přiletíte do EU dopravcem registrovaným v EU.

Zpoždění letu

Nejprve o zpožděném letu – záleží o jak velké zpoždění se jedná a kolik kilometrů je Váš let dlouhý.

- Letíte-li méně než 1500 km a zpoždění je alespoň 2 hodiny – máte nárok na občerstvení.
- Letíte-li v rámci EU více než 1500 km a zpoždění je alespoň 3 hodiny – nárok na občerstvení.
- Letíte-li mimo EU více než 1500 km ale méně než 3500 km a zpoždění je alespoň 3 hodiny – nárok na občerstvení.
- Letíte-li mimo EU více než 3500 km a zpoždění je alespoň 4 hodiny – nárok na občerstvení.

„Občerstvením“ je obvykle nějaký voucher a navíc máte také nárok na 2 hovory a 2 e-maily/faxy.

Pokud zpoždění je alespoň 5 hodin a jaksi už se pro Vás vytratil důvod kamkoliv letět, máte nárok na vrácení peněz za letenku (resp. za tu neuskutečněnou část a něco i za tu již uskutečněnou).

Pokud někde ztvrdnete alespoň na den, tak máte nárok i na úhradu nákladů za přepravu na hotel. Ubytování Vám však, jak se podle nařízení č. 261/2004 zdá, jen kvůli zpoždění neuhradí..

Ohledně nároků cestujících při zpožděném letu došlo v loňském roce k jistému vývoji. Podle rozhodnutí Evropského soudního dvora se zdá, že při zpoždění plánovaného příletu nad 3 hodiny máte nárok na náhradu škody podobně jako při zrušení letu (viz níže). Nesmí se však jednat o mimořádné okolnosti. Hovoří se rovněž o tom, že i na ubytování máte při delší prodlevě nárok.

Zrušení letu

Pokud Váš let zruší, máte nárok na vrácení peněz za letenku případně na přesměrování na jiné lety. V případě přesměrování máte opět nárok na občerstvení a hovory. Pokud je však odlet náhradního letu alespoň následující den, máte nárok i na ubytování.

A nyní to nejlepší – pokud Vás o zrušení letu neinformují včas (detaily viz článek 5 odstavec 2c), a náhradní let nepřiletí dostatečně brzy, máte nárok na náhradu škody. Výše náhrady závisí na délce Vašeho letu:

- 250 EUR letíte-li méně než 1500 km.
- 400 EUR letíte-li více než 1500 km v rámci EU.
- 400 EUR letíte-li více než 1500 km a méně než 3500 km mimo EU.
- 600 EUR letíte-li více než 3500 km mimo EU.

www.CestovaniSvetem.cz

Pokud bylo ovšem zrušení letu způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým nešlo předejít, ačkoliv dopravce učinil všechno možné, náhradu škody nedostanete. Sem spadá obzvláště špatné počasí, ale Lufthansa do toho zahrnula i velmi kuriózní důvod: „voda v kabině letadla“. Těžko říct, jestli do letadla takhle snadno teče, nebo pilotovi vyšuměla limonáda.

Více informací naleznete v těchto zdrojích:

- Práva pasažérů, shrnutí pro občany
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004

www.CestovaniSvetem.cz