

## **SOS MaS, z.s. – KVŮLI ZPOŽDĚNÍ VLAKU, AUTOBUSU, LETADLA ČI MHD NESTIHNETE ODLET? RADĚJI PŘEDVÍDEJTE...**

**Tisková zpráva ze dne 25.5. 2018**

***Pomalou začíná doba dovolených, na kterou se všichni celý rok těšíme. Bohužel však nastávají i situace, kdy ne vždy to, co jsme si naplánovali, se podaří také přesně zrealizovat. Určité situace sice nemůžeme ovlivnit, ale můžeme jim předcházet, či alespoň minimalizovat riziko. Tak jako to v ideálním případě měla udělat paní I. H., která se na nás obrátila s dotazem, zda může po autobusovém přepravci požadovat odškodnění v případě, že z důvodu 1,5 hodinového zpoždění autobusové linky jedoucí z Brna do Prahy nestihla s rodinou plánovaný odlet letadla z Pražského letiště. Měla letět s nízkonákladovou společností a její letenky jí bez náhrady, z důvodu nedostavení se včas k odbavení, propadly. Aby se do své cílové destinace dostala, byla nucena si zakoupit za nemalé peníze letenky nové.***

V tomto konkrétním případě si je třeba předem uvědomit, že taková zpoždění nejsou ničím výjimečná a je třeba si vytvořit dostatečnou časovou rezervu! Ne nadarmo bývá v pokynech pro cestující upozornění na nutnost být na letišti dvě hodiny před plánovaným odletem. Nad to je však potřeba počítat i s mimořádnými situacemi během přepravy na letiště (možné zácpy, dopravní nehody, poruchy dopravního prostředku atd.) Paní I. H. s tímto však nepočítala a vše si naplánovala takřka na minutu.

Obecně podle Občanského zákoníku se práva cestujícího vůči dopravci stanoví tzv. přepravními řády. Doporučujeme tedy vždy prostudovat přepravní smluvní podmínky dané společností, ze kterých lze vyčíst, jaká má spotřebitel práva u různých přepravců, ať už se jedná o pravidelnou autobusovou nebo vlakovou dopravu nebo MHD.

V případě zpoždění však dopravci vracejí zpravidla pouze cenu či její část, kterou jim cestující za autobusovou/vlakovou jízdenku zaplatil. S náhradou další škody, která v souvislosti se zpožděním vznikne, nemůže cestující bohužel počítat. Kompenzují se tak pouze obtíže způsobené v dané přepravě nikoliv již s jiným přepravcem. Musíme konstatovat, že tento postup je v souladu s platným právem a paní I. H. tak musí cenu nových letenek uhradit ze svého.

U mezinárodních dálkových spojů (nad 250 km) se práva cestujících řídí evropským nařízením. Pokud dojde ke zrušení či zpoždění plánovaného času odjezdu o více než 120 minut ukládá dopravci povinnost dát cestujícímu možnost si vybrat mezi pokračováním do cílové destinace za srovnatelných podmínek nebo vrácením celého jízdného. Stane-li se, že nedostane na výběr, může navíc žádat náhradu škody ve výši 50 % z ceny jízdného. Má-li

cesta trvat déle než 3 hodiny a zpoždění autobusu trvá více než 90 minut, musí dopravce nabídnout jídlo a v případě nutnosti i hotelové ubytování.

Zcela jiná situace může nastat, když uletí navazující letadlo během mezipřistání z důvodu zpoždění prvního letadla. Vše pak závisí na tom, zda cestující koupil celou cestu v rámci jedné rezervace, či koupil každou letenku samostatně. V prvním případě se musí letecká společnost o svého klienta postarat. Zdarma ho přesadit na nejbližší možný následující let a v mezichase případně nabídnout občerstvení či ubytování. Pokud je zpoždění větší, jak 3 hodiny má cestující současně nárok na kompenzace za zpožděný let, ta se odvíjí od délky zpoždění a vzdálenosti, kterou má cestující urazit.

Pokud má cestující letenky koupené zvlášť (často u nízkonákladových letů) musí nést rizika spojená s přestupem sám. Nestihne-li přestoupit, může mu sice vzniknout nárok na stanovenou kompenzaci za zpoždění prvního letadla, musí se však sám postarat o řešení celé situace. Před koupí letenky je proto nezbytné zjistit si a hlavně dodržovat alespoň minimální časy na přestup, i když i zde bychom raději doporučili pracovat s určitou rezervou.

Lze vůbec nějak nemalou investici do letenek ochránit pro tyto případy? Jak jsme již mnohokrát zmínili, samozřejmostí je dostatečná časová rezerva. Někdy však ani ta nemusí stačit. Na trhu existují pojistné produkty, které klienta pojistí pro případ storna letenky z vymezených důvodů, kterým může být i nepředvídatelná situace při přepravě na letiště.

#### **Kontakt:**

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.  
Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280  
ostrava@sos-msk.cz

Marcela Reichelová, předsedkyně,  
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

*Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz), emailové adrese: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz) nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého, Ústeckého kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.*

#### **Sídlo :**

**Přemyslovců 50, 709 00 OSTRAVA**  
Tel./fax : 596 111 252, 606 832 280  
E-mail: [ostrava@sos-msk.cz](mailto:ostrava@sos-msk.cz)

---

**Poradní dny :**

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 - 17 hodin, Čt: 9 - 12 hodin, tel. 596 111 252  
Bohumín : Čt: 14 – 16 hodin, každý druhý a čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 605 801 362, 723 692 166  
Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695, 723 692 166  
Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270  
Bruntál : St: 11.30 – 15.30 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 554 706 276, 723 692 166  
Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309  
Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601  
Frýdek–Místek : St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 723 692 166  
Olomouc: Pá: 12 – 16 hodin – každý první pátek v měsíci, tel. 773 901 773  
Hranice: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 581 828 560-1  
Zábřeh: Čt: 13.30 – 16.00 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773  
Přerov : ÚT: 12 – 16 hodin – každé úterý v měsíci a 2., 3. a 4. pátek 9.00-12.00 hodin, tel. 773 901 773  
Jeseník: St: 13 – 16 – každý druhý čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773  
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin - každou druhou středu v měsíci, tel. 573 321 307, 773 901 773  
Uherské Hradiště: St. 13 – 17 hodin každou třetí středu v měsíci, tel. 572 525 655, 773 901 773  
Rožnov p.R.: Čt. 13 – 17 hodin, každý čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 571 661 111, 607 398 511  
Valašské Meziříčí: Po: 13.–17 hodin – každé první pondělí v měsíci, tel. 571 674 516  
Břeclav: Čt: 12 – 16 hodin – každý první čtvrtek v měsíci, tel. 519 311 111, 773 901 773  
Pardubice: Čt.: 12 – 16 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773, 466 335 630  
Choceň: St: 12. – 16 hodin, - každou první středu v měsíci, tel. 606 382 280  
Liberec: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 607 922 405  
Děčín: Út: 13 – 17 hodin – každé čtvrté úterý v měsíci, tel. 607 922 405, 773 772 683  
Praha: konzultace po předcházející telefonické objednávce, tel. 606 382 280

E-mail pro spotřebitelské dotazy [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)