

# Novice EPC 1/2016: Poročilo Mreže EPC ugotavlja- letalski potniki le s težavo do odškodnine

20.01.2016



## **Ali letalski potniki prejmejo odškodnino, do katere so upravičeni, in če jo, za kakšno ceno?**

Potnik iz Slovenije je pri italijanskem prevozniku Neos kupil letalske vozovnice za let Milano-Madagaskar-Milano. Medtem ko je odhodni let na Madagaskar potekal brez težav, je bil potnik 12 dni pred vrnitvijo v Milano obveščen, da je njegov povratni let odpovedan. Letalski prevoznik mu je ponudil možnost izbire med vračilom kupnine ali odhodom z letalom naslednji dan. Potnik se je odločil za drugo možnost in prispel v Milano približno 20 ur kasneje, kot je bilo načrtovano. Potnik je takoj po prihodu domov na prevoznika naslovil dopis in od njega zahteval izplačilo odškodnine v višini 600 evrov, ki v opisanem primeru pripada potniku na podlagi zakonodaje EU (Uredba ES št. 261/2004). Vendar odgovora ni prejel.

To je ena izmed več kot 4000 pritožb, ki so jih potrošniki v letu 2015 naslovili na Mrežo Evropskih potrošniških centrov (Mreža EPC) zaradi težav pri uveljavljanju pravice do odškodnine v zvezi z odpovedjo ali zamudo leta. Po podatkih iz Poročila Mreže EPC o pravicah letalskih potnikov, pritožbe na področju letalskega prometa predstavljajo približno 20% vseh pritožb, ki jih prejme Mreža EPC. Manj kot 13 % vseh prejetih vprašanj in pritožb na področju letalskega prevoza se nanaša na izgubljeno ali poškodovano prtljago. Glavni problem torej predstavlja uveljavljanje pravic zaradi odpovedi leta ali daljše zamude.

V teh primerih letalski prevozniki pogosto kršijo tudi obveznost zagotavljanja informacij in nujenja potnikom ustrezne oskrbe. Uredba namreč določa, da mora prevoznik poleg informacij o njegovih pravicah, potniku ponuditi obroke hrane in osvežilne napitke ter dva brezplačna telefonska klica oz. sporočili po telefaksu ali elektronski pošti. Če nadaljevanje poti ni možno istega dne, mora prevoznik zagotoviti tudi nastanitev v hotelu in prevoz od letališča do kraja nastanitve. Te pravice pripadajo potniku ne glede na to, kakšni so razlogi za odpoved leta, medtem ko odškodnine ni obvezan plačati, če lahko dokaže, da so za odpoved leta krive izredne razmere.

Tudi tu lahko oškodovani potnik naleti na oviro. Letalski prevozniki namreč v praksi pogosto (neutemeljeno) zavrnejo zahteve potnikov za odškodnino, sklicujoč se na izredne razmere. Niso redki niti primeri, ko letalski prevoznik na zahtevo sploh ne odgovori, kot se je to zgodilo potniku v primeru, ki je opisan v tem sporočilu. Tovrstne težave potnikov v letalskem prometu so zaznala tudi številna podjetja, ki potnikom proti plačilu v obliki deleža morebitno pridobljene odškodnine nudijo pomoč pri uveljavitvi le-te pri prevozniku, če je potrebno, tudi po sodni poti.

Pravice potnikov v primeru zamude ali odpovedi leta so z Uredbo zelo jasno določene, zato bi moral biti postopek uveljavljanja le-teh enostaven in za potnika brezplačen. Za doseg tega bi morali letalski prevozniki izboljšati informiranje potnikov o njihovih pravicah, nacionalni nadzorni organi, Mreža EPC, potrošniške organizacije in letalske družbe pa bi morali izboljšati sodelovanje s ciljem, da bodo potniki prejeli oskrbo, pomoč in odškodnino, ne glede na to, s katerim prevoznikom potujejo in v kateri državi je letališče.

Slovenski potniki, katerih pravice so bile kršene, se lahko v primeru, da so potovali z letalskim prevoznikom, ki ima sedež v drugi državi EU, na Norveškem ali Islandiji za pomoč pri reševanju pritožbe obrnejo na EPC Slovenija. Tako je storil tudi potnik v uvodoma opisanem primeru, ker se italijanski prevoznik Neos na njegove zahteve ni odzval. S pomočjo EPC Slovenija in EPC Italija je slovenski potnik prejel odškodnino v višini 600 evrov, kot mu to pripada z Uredbo.

Če tudi po posredovanju Mreže EPC prevoznik ne ugotovi zahtevi, lahko potnik vloži pritožbo pri nacionalnem nadzornem organu v državi letališča, na katerem naj bi prišlo do kršitve pravic. Nadzorni organ bo izvedel postopek in v primeru ugotovljenih kršitev ukrepal proti letalskemu prevozniku v skladu s svojimi pristojnostmi.

V zvezi s tem je koristno vedeti, da je prvih dneh tega leta nizozemski nadzorni organ (ILT) izdal odločbo zoper špansko letalsko družbo Vueling, za katero je bilo ugotovljeno, da neprestano krši pravice potnikov. Potnikom, ki zahtevajo odškodnino, pošlje zgolj standardni odgovor, v katerem zavrne zahtevo. Tako so odškodnino uspeli uveljaviti le tisti potniki, ki so se odločili za sodno pot. Po odločbi nizozemskega nadzornega organa pa sedaj letalski prevoznik Vueling vsakič, ko krši pravice potnikov, tvega globo v višini od 60.000 do 96.000 evrov. Potniki, ki so potovali z omenjeno letalsko družbo in je bila njihova zahteva neutemeljeno zavrnjena, lahko v primeru, da od leta nista minili več kot dve leti, pritožbo ponovno naslovijo na prevoznika.

Poleg poročila je Mreža EPC oblikovala tudi kontrolne sezname, s pomočjo katerih lahko potniki preverijo, kako dobro poznajo svoje pravice v primeru zamude ali odpovedi leta, pravice potnikov invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo ter pravice, kadar za pomoč pri uveljavljanju pravice do odškodnine angažirajo podjetje.

Celotno poročilo in več informacij o pravicah letalskih potnikov je dostopnih na spletni strani EPC Slovenija.