

Pravice potnikov v letalskem prometu

Kampanja ozaveščanja

Zakaj Evropska komisija začne kampanjo za izboljšanje ozaveščenosti o pravicah potnikov?

Čeprav je Evropska unija v zadnjih letih dosegla velik napredek pri določanju skupnih pravic potnikov v letalskem ali železniškem prometu, vsi Evropejci še vedno ne vedo, kakšne pravice imajo. Ta kampanja je namenjena seznanjenju vseh potnikov v letalskem in železniškem prometu s pravicami, ki jih imajo na podlagi evropske zakonodaje, in tem, kako jih lahko uporabijo.

Zakaj zdaj?

Začenja se turistična sezona, ko bodo milijoni Evropejcev v iskanju zasluženega počitka in sprostitev potovali z letalom in vlakom. Če bodo poznali svoje pravice, se bo mogoče izogniti številnim težavam, s katerimi se sicer soočajo potniki v letalskem in železniškem prometu.

Kako bo kampanja delovala?

Kampanja bo potekala v vseh 23 uradnih jezikih EU, tako da bodo lahko ljudje o svojih pravicah obveščeni v svojem maternem jeziku. Plakati in letaki bodo od začetka kampanje na voljo na letališčih in železniških postajah v vseh 27 državah članicah. Poleg tega je več informacij na voljo na spletni strani <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. Komisija je pripravila tudi kratek videoposnetek o pravicah, ki jih evropska zakonodaja zagotavlja invalidnim potnikom in potnikom z omejeno mobilnostjo v letalskem in železniškem prometu. Videoposnetek bodo lahko predvajale televizijske postaje. Kratki oglasi v humornem tonu bodo državljanje opozarjali na pravice, ki jih imajo na potovanjih. Ogledati si jih bo mogoče tudi na spletni strani kampanje. Poleg tega se bo Komisija v letih 2010 in 2011 udeležila tudi več ključnih turističnih sejmov, na katerih bo ljudi obveščala o njihovih pravicah.

Pravice potnikov v letalskem prometu

Zakaj so bile uvedene pravice potnikov v letalskem prometu?

Od zgodnjih 90-ih let prejšnjega stoletja je število potovanj z letalom močno poskočilo. Vendar pa so se zaradi hitre rasti pojavile tudi nekatere neprijetnosti, ki so pogosto prizadele potnike.

EU si zaradi takega razvoja od leta 1991 prizadeva zagotoviti enake osnovne pravice za vse potnike, tako da razvija zakonodajo EU, ki naj bi se uporabljala v vseh državah Evropske unije.

Februarja 2005 je začela veljati Uredba (ES) št. 261/2004, s katero so določena skupna pravila glede odškodnine in pomoči potnikom v letalskem prometu v nekaterih primerih. Ta zakonodaja se uporablja za potnike, ki odhajajo z letališč na ozemlju države članice, in potnike, ki prispejo na taka letališča iz tretje države, če let opravlja evropski letalski prevoznik.

Kakšne pravice imajo invalidni potniki ali potniki z omejeno mobilnostjo v letalskem prometu?

Invalidne osebe in/ali osebe z omejeno mobilnostjo so na podlagi zakonodaje EU zaščitene pred diskriminacijo pri rezervaciji in vkrcanju. Upravičene so tudi do pomoči na letališčih (pri odhodu, prihodu in tranzitu) in letalih. Za lažje zagotavljanje pomoči se tem osebam svetuje, naj vnaprej sporočijo svoje potrebe.

Katere so osnovne pravice?

Če je let prekinjen, imajo potniki pravico:

- da jim letalske družbe zagotovijo informacije (npr. o njihovih pravicah, nadaljnjem poteku dogodkov, odpovedih in trajanju zamude);
- izbirati med povračilom cene vozovnice ali spremembo poti do končnega cilja (pozor: v primeru dolge zamude to velja le, če zamuda traja dlje kot pet ur);
- do oskrbe (osvežilne pijače, obrokov, nastanitve ali prevoza do letališča ali z njega, kot je ustrezno), kadar čakajo na spremembo poti ali v primeru dolgih zamud (odvisno od dolžine leta: na primer, v dveh urah zamude, če je let dolg 1 500 km ali manj, ali v treh urah pri vseh letih znotraj Skupnosti).

Kaj se zgodi, če je let prezaseden?

Če je let prezaseden, morajo letalske družbe najprej poiskati prostovoljce, ki bi bili pripravljeni odpovedati se rezervaciji v zameno za nekatere ugodnosti (na primer, v obliki preletenih milj, bonov, denarja, pravice do posebnih vozovnic ali do potovanja v višjem razredu na drugem letu). Poleg tega mora letalski prevoznik prostovoljcem vedno dati na izbiro celotno povračilo cene njihove prejšnje rezervacije ali spremembo poti.

Potniki so lahko upravičeni do nadomestila od 250 do 600 EUR, odvisno od dolžine leta in zamude zaradi čakanja na spremembo poti. Kadar se prostovoljci odločijo za spremembo poti, jim mora letalska družba zagotoviti vso potrebno pomoč, na primer hrano, pijačo, dostop do telefona, prenočitev, če je potrebna, in prevoz od letališča do kraja nastanitve, če pride v poštev.

Kaj se zgodi, če je let odpovedan?

Potniki so upravičeni do enakega nadomestila kot v primeru zavrnitve vkrcanja, razen če so bili o tem obveščeni najmanj 14 dni pred letom ali če je mogoče njihovo pot spremeniti tako, da je odhod še vedno ob približno istem času, kot je bil predviden prvotni let, ali če lahko letalska družba dokaže, da je odpoved posledica izjemnih okoliščin. Poleg tega mora letalska družba potnikom dati na izbiro:

- povračilo cene vozovnice v sedmih dneh ali neuporabljenih delov vozovnice, če je to ustrezno;
- spremembo poti do končnega cilja pod podobnimi pogoji prevoza, vključno z drugimi letalskimi prevozniki ali drugimi prevoznimi sredstvi.

Letalska družba mora potnikom, ki čakajo na spremembo poti, po potrebi zagotoviti primerno oskrbo (telefonski klic, osvežilne pijače, hrano, nastanitev, prevoz do kraja nastanitve).

Kaj se zgodi v primeru dolgih zamud?

Če let zamuja tri ure ali več, so potniki lahko upravičeni do enakega nadomestila kot v primeru odpovedi leta, razen če letalska družba dokaže, da je odpoved posledica izjemnih okoliščin. Letalske družbe se lahko štejejo za odgovorne za škodo, nastalo zaradi zamude.

Potniki so upravičeni do primerne oskrbe s strani letalske družbe (telefonskega klica, osvežilnih pijač, hrane, prevoza do kraja nastanitve), če zamuda traja:

- dve uri ali več pri letih, dolgih do 1 500 km,
- tri ure ali več pri daljših letih znotraj EU ali pri letih zunaj EU, dolgih od 1 500 do 3 500 km,
- štiri ure ali več pri letih, daljših od 3 500 km, zunaj EU.

Če zamuda traja več kot pet ur in se potniki odločijo, da ne bodo nadaljevali potovanja, imajo pravico do povračila vozovnice in leta nazaj do kraja, v katerem so začeli potovanje.

Kaj se zgodi v primeru izgube, poškodovanja ali zamude prtljage?

Če se prtljaga izgubi, poškoduje ali prispe z zamudo, so potniki lahko upravičeni do nadomestila do približno 1 220 EUR.

Potniki morajo v zvezi s poškodovano prtljago pri letalski družbi vložiti zahtevek v sedmih dneh od prejema prtljage. Pri prtljagi, ki je prispela z zamudo, morajo to storiti najpozneje v 21 dneh.

Ali imajo potniki v letalskem prometu pravico vedeti, s kom bodo leteli?

Potniki morajo biti vnaprej obveščeni o letalski družbi, ki opravlja let. Letalskim prevoznikom, za katere je bilo ugotovljeno, da niso varni, je prepovedano opravljanje letov v Evropski uniji, ali pa jih lahko opravljajo le pod posebnimi pogoji. Našteti so na spletni strani: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

Kaj pa počitniški paketi?

Organizatorji in prodajalci počitniških paketov morajo zagotoviti natančne in popolne informacije o rezerviranih počitniških paketih. Spoštovati morajo pogodbene pogoje in zagotoviti varstvo potnikov v primeru plačilne nesposobnosti. Organizatorji paketnih potovanj morajo zagotoviti točne informacije o rezerviranih počitnicah, izpolnjevati pogodbene obveznosti in zagotoviti varstvo potnikov v primeru plačilne nesposobnosti organizatorja.

Kakšne pravice imajo potniki v letalskem prometu pri nakupu vozovnic?

V skladu z zakonodajo EU mora biti kupec pri nakupu letalskih vozovnic v EU seznanjen z veljavnimi pogoji. Končna cena mora biti vedno navedena, vključevati pa mora veljavno letalsko prevoznino ter veljavne davke, prispevke, dodatne dajatve in pristojbine, ki so neizogibni in predvidljivi v času objave. Prikazana mora biti tudi razčlenitev na prevoznino, davke, letališke pristojbine in nazadnje druge prispevke, dodatne dajatve in pristojbine. Možnost doplačila mora biti jasno, pregledno in nedvoumno navedena ob začetku postopka rezervacije, kupec pa se sam odloči zanjo.

Kaj če letalske družbe ne sprejmejo tega ali ne bodo upoštevale pravic, ki jih imam?

Če imate težave pri uveljavljanju pravic, ki jih imate kot potnik v letalskem prometu, se morate pritožiti; najprej pri letalskem prevozniku, če še vedno niste zadovoljni z njegovim odgovorom, pa pri pristojnem nacionalnem organu. Obenem se lahko potniki vedno obrnejo na pristojno sodišče, najprej z uporabo postopka v sporih majhne vrednosti, ki je morda na voljo v državi članici, ali z uporabo evropskega postopka v sporih majhne vrednosti. Namen evropskega postopka v sporih majhne vrednosti je pospešiti poravnavo, poenostaviti postopke ter zmanjšati stroške v primerih čezmejnih civilnih in komercialnih sporov, kjer vrednost zahtevka ne presega 2 000 EUR. Postopek teče na podlagi standardnih obrazcev, gre pa za pisni postopek, razen kadar sodišče presodi, da je potrebno ustna obravnava. Poteka lahko med vsemi državami članicami Evropske unije z izjemo Danske.

Več informacij o evropskem postopku v sporih majhne vrednosti je na voljo na spletni strani Komisije:

http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_en.htm?countrySession=4&

Potrebujete več informacij o svojih pravicah na podlagi prava EU in tem, kako do njih?

Prizadeti potniki naj se najprej obrnejo na svoje letalske družbe ali potovalne agente.

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Za informacije se lahko v vsaki državi obrnete na evropski potrošniški center in/ali na katero koli nacionalno potrošniško organizacijo.

Popolni podatki o evropskih potrošniških centrih v vseh državah in povezave na nacionalne spletne strani so na voljo na naslovu:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Več informacij lahko dobite tudi na telefonski številki Europe Direct 00800 6 7 8 9 10 11, ki se oglašuje na plakatih na številnih letališčih po vsej Evropi.

Dodatne informacije o pravicah potnikov:

apr.europa.eu