



Pravice letalskih potnikov

Evropski potrošniški center Slovenija (EPC) je del mreže Evropskih potrošniških centrov, ki delujejo v vseh državah članicah EU, na Norveškem in Islandiji. Mreža EPC svetuje potrošnikom in jim nudi strokovno podporo pri reševanju njihovih pritožb zoper tuje ponudnike blaga in storitev iz EU, Islandije ali Norveške. Vse storitve so za potrošnike brezplačne.

01



Let

Pravice letalskih potnikov v primeru zamude leta, odpovedi leta ali zavrnitve vkrcanja ureja Uredba št. 261/2004¹ (uredba).

Uporablja se za:

- potnike, ki odhajajo z letališča države članice EU in
- potnike, ki odhajajo z letališča tretje države in so namenjeni na letališče države članice EU, če gre za letalskega prevoznika s sedežem v EU.

01.1 Zamuda leta

Za zamude, ki so krajše od dveh ur, uredba ne določa obveznosti letalskega prevoznika.

Pri daljših zamudah uredba določa pravice potnikov – te so odvisne od dolžine leta in dejanske zamude.

Če je zamuda daljša od pet ur (ne glede na dolžino leta), mora letalski prevoznik potniku poleg oskrbe in dveh brezplačnih telefonskih klicev/sporočil po telefaksu ali e-pošti ponuditi tudi možnost izbire med prekinitvijo ali nadaljevanjem potovanja (sprememba poti - »re-routing«):

- **potnik se odloči prekiniti** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni povratni let na izhodiščno letališče in potniku v sedmih dneh povrniti stroške v višini polne cene vozovnice (za neizkoriščene lete in za lete, ki so že bili opravljeni, vendar glede na potnikov prvotni potovalni načrt niso več smotrni);

- **potnik se odloči nadaljevati** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni prevoz s primerljivimi pogoji prevoza do namembnega letališča v najkrajšem možnem času oziroma pozneje, če potniku to ustreza. Če je nadomestni let predviden šele naslednji dan, je letalski prevoznik dolžan potniku zagotoviti brezplačno namestitev v hotelu ter prevoz med letališčem in hotelom.

ZAMUDA	RAZDALJA	PRAVICE
več kot 2 uri	leti do 1500 km	oskrba ² , dva brezplačna telefonska klica/sporočili po telefaksu ali e-pošti
več kot 3 ure	leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	oskrba, dva brezplačna telefonska klica/sporočili po telefaksu ali e-pošti
več kot 4 ure	drugi leti nad 3500 km	oskrba, dva brezplačna telefonska klica/sporočili po telefaksu ali e-pošti

¹ Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91.

² Obroki hrane in osvežilni napitki, primerni čakalnemu času.

Odškodnina

Uredba v primeru zamude leta izrecno ne predpisuje odškodnine, vendar je Sodišče EU (v združenih zadevah C-402/07 in C-432/07³) odločilo, da so tudi potniki, katerih let ima zamudo, upravičeni do odškodnine, če zaradi zamude prispejo na končno namembno letališče tri ure ali več po predvidenem prihodu. Višina odškodnine je določena v pavšalnem znesku in je odvisna od dolžine leta. Namen odškodnine je zagotoviti potniku povračilo škode zaradi nastalih nevšečnosti in ni povezana z dejansko škodo, ki je nastala potniku.

ZAMUDA na končnem namembnem letališču	RAZDALJA	ODŠKODNINA
več kot 3 ure	leti do 1500 km	250 EUR
več kot 3 ure	leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	400 EUR
več kot 3 ure	drugi leti nad 3500 km	600 EUR

³ Sodba Sodišča EU v združenih zadevah C-402/07 in C-432/07, Christopher Sturgeon in drugi proti Condor Flugdienst GmbH ter Stefan Böck in Cornelia Lepuschitz proti Air France SA, z dne 19. novembra 2009.



Letalski prevoznik mora odškodnino izplačati v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki. Le če potnik pisno soglaša, se lahko odškodnina izplača tudi v obliki potovalnega vavčerja in/ali drugih storitev.

01.2 Odpoved leta

Razlikovanje med odpovedjo in zamudo leta

Ali gre za zamudo ali odpoved leta, ni mogoče sklepati na podlagi navedbe o zamudi ali odpovedi na tabli prihodov in odhodov na letališču ali na podlagi navedb zaposlenih pri letalskem prevozniku. Poleg tega ni odločilno, da je potnikom vrnjena prtljaga ali da ti dobijo nove vstopne kupone. Na splošno se šteje, da je let odpovedan, če se spremeni številka leta.

Letalski prevoznik mora v primeru odpovedi leta potniku poleg oskrbe in dveh brezplačnih telefonskih klicev/sporočil po telefaksu ali e-pošti ponuditi možnost izbire med prekinitvijo ali nadaljevanjem potovanja (sprememba poti - »re-routing«):

- **potnik se odloči prekiniti** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni povratni let na izhodiščno letališče in potniku v sedmih dneh povrniti stroške v višini polne cene vozovnice (za neizkoriščene lete in za lete, ki so že bili opravljeni, vendar glede na potnikov prvotni potovalni načrt niso več smotni);
- **potnik se odloči nadaljevati** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni prevoz s primerljivimi pogoji prevoza do namembnega letališča v najkrajšem možnem času oziroma pozneje, če potniku to ustreza. Če je nadomestni let predviden šele naslednji dan, je letalski prevoznik dolžan potniku zagotoviti brezplačno namestitev v hotelu ter prevoz med letališčem in hotelom.

Odškodnina

Potniku v primeru odpovedi leta pripada tudi odškodnina. Višina odškodnine je določena v pavšalnem znesku in je odvisna od dolžine leta. Namen odškodnine je zagotoviti potniku povračilo škode zaradi nastalih nevšečnosti in ni povezana z dejansko škodo, ki je nastala potniku.

RAZDALJA	ODŠKODNINA
leti do 1500 km	250 EUR
leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	400 EUR
drugi leti nad 3500 km	600 EUR

Odškodnina se zmanjša za 50 %, če prevoznik zagotovi nadomestni let in potnik na končno namembno letališče prispe z manjšo zamudo. Pojem manjše zamude je opredeljen glede na dolžino leta:

RAZDALJA	MANJŠA ZAMUDA čas prihoda nadomestnega leta ne presega predvidenega časa prijoda prvotnega leta za ...
leti do 1500 km	2 uri
leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	3 ure
drugi leti nad 3500 km	4 ure

Če letalski prevoznik ne more v razumnem časovnem okviru zagotoviti ustreznega nadomestnega leta, mora potnikom ponuditi prevoz pri drugem letalskem prevozniku.



Izjemi, pri katerih potnik NI upravičen do odškodnine:



- A. odvisno od obdobja, ko je bil potnik obveščen o odpovedi leta
- B. izredne razmere

A. Obdobje, ko je bil potnik obveščen o odpovedi leta

Odškodnina potniku ne pripada:

- če je bil o odpovedi leta obveščen več kot 14 dni pred predvidenim odhodom,
- če je bil o odpovedi leta obveščen od 7 do 14 dni pred predvidenim odhodom in je letalski prevoznik ponudil nadomestni let, ki omogoča odhod največ 2 uri prej in prihod manj kot 4 ure pozneje kot po prvotnem voznem redu,
- če je bil o odpovedi leta obveščen manj kot 7 dni pred predvidenim odhodom in je letalski prevoznik ponudil nadomestni let, ki omogoča odhod največ 1 uro prej in prihod manj kot 2 uri pozneje kot po prvotnem voznem redu.

Primer: Letalski prevoznik tri dni pred predvidenim letom potnika obvesti, da bo odhod letala 30 minut prej kot po prvotnem voznem redu, prihod na končno namembno letališče pa 1 uro pozneje kot po prvotnem voznem redu. V tem primeru potnik ni upravičen do odškodnine.

B. Izredne razmere

Letalski prevoznik ni dolžan potniku plačati odškodnine, če je odpoved leta posledica izrednih razmer, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti niti, če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi (zlasti v primerih politične nestabilnosti, ob neugodnih vremenskih razmerah, tveganjih, povezanih z varovanjem, nepredvidenih pomanjkljivostih, ki lahko prizadenejo varnost leta, in ob stavkah, ki prizadenejo delo letalskega prevoznika). Letalski prevoznik mora tudi v primeru izrednih razmer potnikom nuditi oskrbo, dva brezplačna telefonska klica/sporočila po telefaksu ali e-pošti ter brezplačno namestitvev v hotelu in prevoz med letališčem in hotelom, če je to potrebno.

Letalski prevozniki odpovedi letov pogosto utemeljujejo s tehničnimi težavami. V zvezi s tem je pomembna odločitev Sodišča EU v zadevi C-257/14⁴, iz katere izhaja, da se tehnične težave lahko štejejo za izredne razmere le v primeru prikrite napake pri izdelavi letala, aktov sabotaže ali terorističnega napada.

Stavka kot izredne razmere

Čeprav je kot primer izrednih razmer v uredbi navedena tudi stavka, ki prizadene delovanje dejanskega letalskega prevoznika, so stališča držav članic EU glede stavke kot izrednih razmer deljena. V nekaterih državah zakonodaja določa ali iz sodne prakse izhaja, da je treba pri presoji, ali gre za izredne razmere ali ne, upoštevati razloge za stavko. V večini teh držav se na primer stavka osebja prevoznika ne šteje med izredne razmere, saj se šteje, da gre za dogodek pod nadzorom letalskega prevoznika. Nasprotno pa se stavka zunanjega osebja, na primer kontrolorjev letenja, šteje med izredne razmere.

⁴ Sodba Sodišča EU v zadevi C-257/14, Corina van der Lans proti Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, z dne 17. septembra 2015.

01.3 **Zavrnitev vkrcanja**

Zavrnitev vkrcanja pomeni, da letalski prevoznik zavrne prevoz potnika, čeprav ima ta potrjeno rezervacijo in se je pravočasno prijavil na let. Najpogostejši razlog za zavrnitev vkrcanja je prezasedenost letala, ker je bilo za določen let prodanih preveč rezervacij, lahko pa gre tudi za operative razloge.

V primeru presežka prodanih rezervacij, zaradi česar je treba zavrniti vkrcanje določenemu številu potnikov, mora letalski prevoznik v skladu z uredbo najprej pozvati prostovoljce, da se odpovejo svojemu sedežu, in jim ponuditi denarno nadomestilo ali druge ugodnosti. Poleg tega mora prostovoljcem ponuditi tudi možnost izbire med prekinitvijo ali nadaljevanjem potovanja (sprememba poti - »re-routing«):

- **potnik se odloči prekiniti** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni povratni let na izhodiščno letališče in potniku v sedmih dneh povrniti stroške v višini polne cene vozovnice (za neizkoriščene lete in za lete, ki so že bili opravljeni, vendar glede na potnikov prvotni potovalni načrt niso več smotrni);
- **potnik se odloči nadaljevati** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni prevoz s primerljivimi pogoji prevoza do namembnega letališča v najkrajšem možnem času oziroma pozneje, če potniku to ustreza. Če je nadomestni let predviden šele naslednji dan, je letalski prevoznik dolžan potniku zagotoviti brezplačno namestitev v hotelu ter prevoz med letališčem in hotelom.

Če je prostovoljcev premalo, lahko prevoznik zavrne vkrcanje potnikom proti njihovi volji. Tem potnikom mora takoj izplačati odškodnino in jim poleg oskrbe omogočiti dva brezplačna telefonska klica/sporočila po telefaksu ali e-pošti ter ponuditi možnost izbire med prekinitvijo ali nadaljevanjem potovanja (sprememba poti - »re-routing«):

- **potnik se odloči prekiniti** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni povratni let na izhodiščno letališče in potniku v sedmih dneh povrniti stroške v višini polne cene vozovnice (za neizkoriščene lete in za lete, ki so

že bili opravljeni, vendar glede na potnikov prvotni potovalni načrt niso več smotni);

- **potnik se odloči nadaljevati** potovanje: letalski prevoznik je dolžan zagotoviti brezplačni prevoz s primerljivimi pogoji prevoza do namembnega letališča v najkrajšem možnem času oziroma pozneje, če potniku to ustreza. Če je nadomestni let predviden šele naslednji dan, je letalski prevoznik dolžan potniku zagotoviti brezplačno namestitev v hotelu ter prevoz med letališčem in hotelom.



Letalski prevoznik mora prednostno zagotoviti prevoz osebam z zmanjšano zmožnostjo gibanja in osebam, ki jih spremljajo, ter otrokom brez spremstva.

Odškodnina

Višina odškodnine je določena v pavšalnem znesku in je odvisna od dolžine leta. Namen odškodnine je zagotoviti potniku povračilo škode zaradi nastalih nevšečnosti in ni povezana z dejansko škodo, ki je nastala potniku.

RAZDALJA	ODŠKODNINA
leti do 1500 km	250 EUR
leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	400 EUR
drugi leti nad 3500 km	600 EUR

Letalski prevoznik ima pravico zavrniti vkrcanje, kadar za to obstajajo upravičeni razlogi, kot so zdravstveni in varnostni razlogi ter razlogi, ki so povezani z varovanjem ali neustrezno potno listino. V teh primerih potnikom zgoraj navedene pravice ne pripadajo.

Primer: Kadar se potnik, ki potuje s psom, ne more vkrcati na let, ker zanj nima ustrezne dokumentacije, se to ne more šteti za zavrnitev vkrcanja.

1.4 Premestitev med razredi

Če je potnik premeščen v višji razred od rezerviranega, letalski prevoznik ne sme zahtevati doplačila.

Če je potnik premeščen v nižji razred od rezerviranega, je upravičen do povrnitve dela vrednosti letalske vozovnice. Višina vračila je odvisna od dolžine leta.

RAZDALJA	VIŠINA VRAČILA
leti do 1500 km	30 %
leti znotraj EU nad 1500 km in drugi leti med 1500 in 3500 km	50 %
drugi leti nad 3500 km	75 %

Neizkoriščena letalska vozovnica

Če potnik letalske vozovnice ne izkoristi, lahko od letalskega prevoznika zahteva vračilo že plačanih taks, pristojbin in dajatev, razen tistih, ki so določene kot nevračljive. Enotnega pravila o tem, katere takse in pristojbine so vračljive, ni, na splošno pa velja, da potnik dobi povrnjene tiste takse in pristojbine, ki bi bile zaračunane, če bi potoval. Vračilo prevoznine je odvisno od tega, ali je vozovnica vračljiva ali ne. Če je, se vračilo prevoznine izvede skladno s splošnimi pogoji letalskega prevoznika.

V splošnih pogojih poslovanja letalskega prevoznika naj potnik preveri, kakšna so pravila koriščenja vozovnic, saj letalska vozovnica pogosto ni veljavna, če potnik vseh letov ne koristi v vrstnem redu, kot je naveden na vozovnici («no-show policy»). To pomeni, da njegov povratni let ne bo veljaven, če ni predhodno koristil odhodnega leta. Vozovnice namreč veljajo za prevoz, naveden na vozovnici, od odhodnega do končnega letališča, spremembe pa so povezane z dodatnimi plačili.

01.5

Kako ukrepati v primeru težav?

1. V primeru zamude, odpovedi leta ali zavrnitve vkrcanja naj potnik od osebja zahteva ustrezne informacije o svojih pravicah in jih poskuša uveljaviti. **Te informacije je letalski prevoznik dolžan zagotoviti v pisni obliki.**
2. Če potnik pri uveljavljanju pravic ni uspešen, naj na letalskega prevoznika naslovi pisno pritožbo, skupaj z vsemi dokazili. V pomoč mu je lahko obrazec za pritožbe na spletni povezavi: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf.



QR KODO SKENIRAJ IN PREBERI

3. Če pravic pri letalskem prevozniku ni mogoče uveljaviti, se lahko potnik pritoži **pristojnemu nadzornemu organu v državi EU**, kjer je letališče, s katerega naj bi letalo poletelo. Če potnik potuje iz tretje države z letalskim prevoznikom, ki ima sedež v EU, v eno izmed držav članic EU, se lahko pritoži **v državi, kjer je letalo pristalo.**

V primeru zavrnitve vkrcanja, zamude ali odpovedi leta na letališču v Republiki Sloveniji in letalski prevoznik na podlagi zahtevka:

- ne odgovori v razumnem roku (v osmih tednih) ali
- zavrne izplačilo odškodnine,

lahko potnik o tem obvesti Javno agencijo za civilno letalstvo Republike Slovenije (CAA) kot nadzorni in pritožbeni organ in pri tem uporabi isti obrazec za pritožbe, ki ga je uporabil za pritožbo zoper letalskega prevoznika. CAA bo v postopku proti letalskemu prevozniku ugotovila, ali je ta kršil uredbo, in po potrebi zoper njega ustrezno ukrepala, ni pa pristojna za izterjavo odškodnin. Odškodnino lahko potnik od letalskega prevoznika terja le po sodni poti.

Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije

Kotnikova ulica 19 A

1000 Ljubljana

Tel.: 01 244 66 01

E-naslov: info@cca.si

Spletna stran: www.caa.si

4. Potnik se lahko po pomoč in nasvet v zvezi s pravicami letalskih potnikov obrne tudi na Evropski potrošniški center. Ta potrošnikom nudi brezplačno strokovno pomoč pri uveljavljanju pravic in si prizadeva za mirno reševanje čezmejnih potrošniških sporov:

Evropski potrošniški center

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Kotnikova 5

1000 Ljubljana

Tel.: 01 400 37 29

E-naslov: epc.mgrt@gov.si

Spletna stran: www.epc.si

5. Pomoč pri vložitvi zahtevka za izplačilo odškodnine potniku nudijo tudi razna **zasebna podjetja**, specializirana za odškodnine pri letalskih prevozi. Postopek za potnika ni brezplačen, podjetja se največkrat poplačajo z deležem odškodnine, ki jo v primeru pozitivnega izida prejme potnik.

02



Prtljaga

02.1 Oddana prtljaga

Potnik naj že pred odhodom pri letalskem prevozniku preveri omejitve glede oddane prtljage. **Pri nizkocenovnih letalskih prevoznikih je v ceno letalske vozovnice največkrat všteta le ročna prtljaga, za vsak oddani kos prtljage pa je potrebno doplačilo.** Pri preostalih letalskih prevoznikih je po navadi en kos prtljage na potnika všteta v ceno letalske vozovnice, lahko pa je omejena teža oddane prtljage.

V oddani prtljagi ni priporočljivo, da imate:

- hrano ali druge hitro pokvarljive snovi,
- pomembne stvari, brez katerih ne morete potovati (npr. zdravila),
- stvari večje vrednosti (npr. prenosni računalnik, fotoaparati, nakit ...),
- denar,
- občutljive ali lomljive stvari.



02.2 Ročna prtljaga

Potnik naj pri letalskem prevozniku preveri omejitve glede ročne prtljage. Priporočene mere Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov⁵ so največ **56 x 45 x 25 cm**, vendar lahko mere določa vsak letalski prevoznik po svojih zahtevah. Potnik naj preveri tudi omejitve glede teže prtljage.

Ročna prtljaga ne sme vsebovati:

- nevarnih ali ostrih predmetov in
- tekočin, katerih posamezna prostornina je večja od 100 ml (pijača, milo, šampon, parfum, dezodorant, zobna pasta, juha, jogurt ...).

Tekočine v ročni prtljagi morajo biti zapakirane v prozorno plastično vrečko, ki jo je mogoče znova zatesniti in katere vsebina pri enem potniku ne sme presegati enega litra.

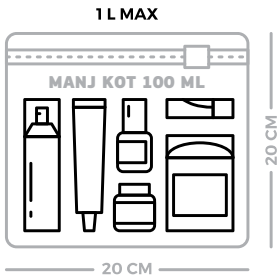
⁵ International Air Transport Association (IATA).

PREPOVEDANO

DOVOLJENO



VEČ KOT 100 ML



**ZAPAKIRANO V PROZORNO
PLASTIČNO VREČKO**

Med posebne vrste prtljage spadajo:

- športna oprema (oprema za golf, kolo, surf, kajak, smuči, potapljaška oprema ...),
- orožje (športno, lovsko ...),
- medicinski pripomočki (invalidski voziček, naprava za kisik ...),
- glasbeni inštrumenti.

Za prevoz posebne vrste prtljage je treba pridobiti predhodno potrdilo letalskega prevoznika. Prevoz tovrstne prtljage letalski prevozniki ponujajo za doplačilo. Za podrobnejše informacije o pogojih prevoza posebne prtljage naj se potnik obrne na letalskega prevoznika.

02.3

Zamujena, izgubljena, poškodovana ali uničena prtljaga ter kako ukrepati v primeru težav?

Pravice potnikov v primerih zamude, izgube ali poškodbe pri prevozu prtljage ureja Montrealska konvencija⁶.

Zamuda pri dostavi prtljage

Če prtljaga prispe z zamudo, lahko potnik od letalskega prevoznika na podlagi računov zahteva vračilo stroškov za najnujnejše nakupe (npr. osnovni higienski pripomočki in nadomestna oblačila). Če gre za zamudo prtljage na poti domov, letalski prevoznik teh stroškov najverjetneje ne bo pripravljen povrniti, saj se pričakuje, da so tovrstni pripomočki in oblačila potniku na voljo doma.

Letalski prevoznik lahko potniku namesto vračila dejanskih stroškov na podlagi računov povrne **dnevno nadomestilo**, pri čemer je ta znesek največkrat omejen navzgor (npr. 20 EUR za vsakih 24 ur zamude, vendar največ 100 EUR).

⁶ Sklep Sveta z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (2001/539/ES). Seznam držav podpisnic Montrealske konvencije je dostopen na spletnem naslovu: https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_EN.pdf.

Izgubljena prtljaga

Če prtljaga ne prispe v 21 dneh od trenutka, ko bi morala, se šteje za izgubljeno. Potnik je v primeru izgubljene prtljage upravičen do odškodnine. **Izgubo prtljage mora prijaviti že na zadevnem letališču** (okence »lost & found« / izgubljeno in najdeno), kjer prejme zapisnik o neprispeli prtljagi (P.I.R, Property Irregularity Report), **nato pa vložiti pisni zahtevek za odškodnino pri letalskem prevozniku**. V zahtevku opiše izgubljene predmete, ki so bili v prtljagi, in priloži pripadajoče račune. Višina odškodnine za izgubljeno, uničeno ali poškodovano prtljago je omejena na 1.131 SDR⁷ (Special Drawing Rights, posebne pravice črpanja). **Če potnik nima računov, je višina odškodnine odvisna od ocene letalskega prevoznika**. Pri določitvi odškodnine se upoštevata starost in vrednost izgubljenih predmetov.

Samo pri novih predmetih se povrne njihova nakupna cena. Letalski prevoznik lahko v splošnih pogojih izključi odgovornost za nekatere vrste predmetov (npr. dragocene, občutljive in pokvarljive predmete), zato je priporočljivo imeti tovrstne predmete v ročni prtljagi.

Poškodovana ali uničena prtljaga

Če prtljaga prispe poškodovana ali uničena, mora potnik pritožbo pri letalskem prevozniku vložiti takoj, najpozneje v sedmih dneh od dneva prejema ali v 21 dneh, če je prtljaga prispela z zamudo. Letalski prevozniki v primeru poškodovane ali uničene prtljage največkrat povrnejo znesek za nakup nadomestne prtljage, zmanjšan za strošek amortizacije. V primeru manjših poškodb na prtljagi (npr. odrgnine, madeži) letalski prevoznik najverjetneje ne bo priznal odškodnine.

⁷ Na dan 16. 1. 2018 je ta znesek znašal približno 1.335 EUR. Dnevni menjalni tečaj je objavljen na spletni strani Mednarodnega denarnega sklada: http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx.

V zvezi s pravicami letalskih potnikov je svet za potrošnike na Norveškem izdelal **kalkulator pravic potnikov**, tj. spletno orodje, s katerim potnik hitro in preprosto izve svoje pravice v primeru zamude ali odpovedi leta, zavrnitve vkrcanja ali težav pri prevozu prtljage. Treba je vpisati le letališči odhoda in prihoda.

Spletno orodje je dostopno na spletni strani <http://epc.si/pages/topics/kalkulator-pravic-letalskih-potnikov.php> in je na voljo tudi v slovenskem jeziku.



QR KODO SKENIRAJ
IN PREBERI

Zakonodaja in sodna praksa:

1. Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91.
2. Sklep Sveta z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (2001/539/ES).
3. Sodba Sodišča EU v združenih zadevah C-402/07 in C-432/07, Christopher Sturgeon in drugi proti Condor Flugdienst GmbH ter Stefan Böck in Cornelia Lepuschitz proti Air France SA, z dne 19. novembra 2009.
4. Sodba Sodišča EU v zadevi C-257/14, Corina van der Lans proti Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, z dne 17. septembra 2015.

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

Tel.: 01 400 37 29

E-naslov: epc.mgrt@gov.si

Spletna stran: <http://www.epc.si/>

Brošura je del ukrepa št. 785371 - ECC-SI FPA 2018-2021, ki so mu bila dodeljena sredstva za delovanje EPC na podlagi Programa EU za potrošnike 2014-2020.

Vsebina te brošure odraža stališča avtorjev; vsebina v nobenem primeru ne predstavlja stališč Evropske komisije in/ali Izvršne agencije za potrošnike, zdravje in hrano ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali izvršna agencija ne sprejema/-ta nobene odgovornosti za kakršnokoli uporabo vsebovanih informacij.

