

[Главная](#) > Швейцарские железные дороги не несут ответственности за опоздания на самолет

Швейцарские железные дороги не несут ответственности за опоздания на самолет|Les CFF ne dédommagent pas les vols ratés

Автор: Татьяна Гирко, Женева, 23. 07. 2015.



© 24heures

Пассажирке, пропустившей свой рейс из аэропорта Женевы в результате опоздания поезда, пришлось купить новый билет на самолет за свой счет без какой-либо компенсации со стороны железнодорожного перевозчика SBB/CFF/FFS.

Une passagère qui a manqué son vol à l'aéroport de Genève à cause du retard de train s'est vue obligée de racheter son billet d'avion sans aucun dédommagement de la part des CFF.

Рассказанная газетой La Liberté в преддверии летних отпусков история может оказаться полезной для путешественников, решивших отдохнуть за пределами Швейцарии. Ее героиня, жительница Фрибурга, которая планировала отправиться в Турцию, вряд ли могла себе представить, какой неприятный сюрприз приготовила ей родная железнодорожная компания. Ничего не подозревая, она забронировала билет на самолет, вылетающий в 18.30 из аэропорта Женевы, и купила билет на поезд Intercity, прибывающий в аэропорт в 15.55. Имея в запасе около 2,5 часов на регистрацию, путешественница спокойно села во Фрибурге в поезд, который должен был отправиться в 14.26.

И тут начались неприятности: оказалось, что стоящий у платформы поезд должен был тронуться в путь еще в 13.56, но задерживается из-за вспыхнувшего на вокзале Лозанны пожара. В тот день, 22 июня, движение поездов через Лозанну было полностью остановлено с 13.30 до 15.10, и в результате инцидента было нарушена работа всего транспортного сообщения Романдской Швейцарии. Однако никакой дополнительной информации о новом времени отправления поезда героине истории получить так и не удалось. Звонки в аэропорт тоже не принесли результата. Наконец, в 16.00 поезд тронулся.

«Я узнала от других пассажиров, что CFF организовали автомобильный трансфер для путешественников, отправляющихся в аэропорт. Однако контролер мне сказал оставаться на своем месте, чтобы не пропустить дальнейших сообщений», – рассказала героиня истории.

Возможно, она успела бы на самолет, если бы поезд не задержался в пути еще раз. На этот раз на злополучном вокзале Лозанны не оказалось свободного механика, в результате чего короткая остановка растянулась на 35 минут. На железнодорожном вокзале Женевы отпускницу поджидала новая напасть: ее поезд не следует в аэропорт, и ей нужно сделать пересадку. На часах 18.15.

Как вы уже, вероятно, догадались, рейс в Стамбул улетел без нашей героини. Ей пришлось купить новый билет на утро следующего дня за 402,25 франка и провести ночь в гостинице Женевы за 148 франков. Счета на общую сумму 821,75 франков, куда вошли и другие сопутствующие расходы, пассажирка предъявила CFF в надежде получить компенсацию. Ответ железнодорожной компании не заставил себя долго ждать: за опоздание на самолет она ответственности не несет.

«Я хочу рассказать о своих злоключениях, чтобы люди узнали об этом и, главное, привлечь внимание к неприемлемой системе общения с клиентами CFF, которые своим ответом дали понять, что им совершенно все равно. Если бы персонал вокзалов или поездов знал, что делать, мое путешествие состоялось бы без помех», – не скрывает своего разочарования жительница Фрибурга, решившая в следующий раз воспользоваться автомобилем.

«Закон есть закон»

Пользователи швейцарских железных дорог знают, что в случае задержки поезда они могут рассчитывать на некую компенсацию. Так, за часовое опоздание на линиях InterCity им положена скидка на покупку следующего билета в размере 10 франков для второго класса и 15 франков для первого класса. Если пассажир пропускает последнюю пересадку, ему оплачивают номер в отеле или расходы на такси на сумму не более 150 франков.

На линиях международного железнодорожного сообщения действуют более жесткие правила. В случае опоздания на 60 минут размер компенсации равен 25% стоимости билета, на 120 минут и более – 50%. Для скоростных поездов TGV четверть стоимости билета возвращается уже в случае получасового опоздания.

Однако, когда речь идет об опоздании на самолет, все меняется, причем не в пользу клиента, для которого финансовые последствия могут оказаться куда более серьезными. Авиационный транспорт не подчиняется швейцарским законам, а значит, и «компенсация не положена в случае, если сорвана стыковка между поездом и самолетом», объяснили пассажирке в CFF. Действительно, раздел о правах клиента в правилах на сайте перевозчика гласит: «Транспортным законодательством не предусмотрена выплата компенсаций в случаях, если пассажиры пропускают авиаперелет, театральное представление, концерт, или не попадают на работу, экзамен и т.п.» Таким образом, во всех перечисленных ситуациях пользователям швейцарских железных дорог лучше полагаться на свои силы.

Добавим, что компания SBB/CFF/FFS не располагает точными данными о том, сколько ее клиентов ежегодно опаздывают на самолет. При пассажиропотоке около миллиона человек в день клиентская служба регистрирует от 5 до 7 тысяч жалоб ежемесячно, из которых 15% касаются пунктуальности поездов.



Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий
