

## 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.

Les CFF ne dédommagent pas les vols ratés

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.

[допинг в легкой атлетике](#)

[торговля оружием швейцария](#)

[торговля оружием нейтралитет](#)

Статьи по теме

[Сколько будут стоить опоздания швейцарским железным дорогам?](#)

[Как получить 400 млн евро компенсаций за опоздания и отмены рейсов?](#)

[Вечно опаздывающие швейцарские поезда](#)

[Общественный транспорт Швейцарии: новое расписание – новые цены](#)

[Швейцарские поезда – среди лучших в Европе](#)

---

**Source URL:** <http://www.nashagazeta.ch/news/ma-suisse/20044>