

SDĚLENÍ KOMISE

Pokyny pro výklad nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002

(2016/C 214/04)

1. ÚVOD

Dne 17. února 2005 vstoupilo v platnost nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91⁽¹⁾ (dále jen „nařízení“). Nařízení stanoví minimální úroveň norem kvality pro ochranu cestujících, čímž se liberalizace leteckého trhu rozšířila o dimenzi důležitou pro občany.

Bílá kniha Komise o dopravě, která byla přijata dne 28. března 2011⁽²⁾, zmiňovala jako jednu z iniciativ potřebu „vyvinout jednotnou interpretaci právních předpisů EU o právech cestujících a jejich harmonizované a účinné prosazování, aby se zajistily rovné podmínky pro průmysl, jakož i evropská norma pro ochranu občanů“.

V návaznosti na tuto bílou knihu již Komise přijala Pokyny pro výklad nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě⁽³⁾.

Co se týká letecké dopravy, sdělení Komise ze dne 11. dubna 2011⁽⁴⁾ prokázalo, že ustanovení nařízení jsou kvůli šedým oblastem a mezerám ve stávajícím znění vykládána různě a že se prosazování mezi členskými státy liší. Sdělení rovněž ukázalo, že prosazování individuálních práv je pro cestující obtížné.

Dne 29. března 2012 přijal Evropský parlament v reakci na výše zmíněné sdělení usnesení⁽⁵⁾. Parlament vyzdvihl opatření, která pokládal za nezbytná pro opětovné získání důvěry cestujících, zejména řádné uplatňování stávajících předpisů ze strany členských států a leteckých dopravců, prosazování dostatečných a jednoduchých opravných prostředků a poskytování přesných informací cestujícím ohledně jejich práv.

V zájmu objasnění práv a zajištění lepšího uplatňování nařízení ze strany leteckých dopravců a jeho vymáhání ze strany vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování předložila Komise návrh na změnu tohoto nařízení⁽⁶⁾. Navrhované změny zohledňují rovněž finanční dopad na odvětví letecké dopravy, a zahrnují proto některá opatření zaměřená na omezení nákladů. Návrh je v současnosti posuzován normotvůrci EU. Těmito pokyny pro výklad se Komise nesnaží zmiňovaný návrh nahradit či doplnit.

Jednou z deseti prioritních oblastí Junckerovy Komise je balíček týkající se zlepšování právní úpravy, který má zajistit, aby bylo jednání EU účinné v každé fázi politického cyklu – od plánování po provedení, přezkum a následnou revizi, jak je tomu v případě nařízení. Dalším cílem této Komise je dosažení lepšího a spravedlivějšího vnitřního trhu. Dne 11. června 2015⁽⁷⁾ Komise uvedla, že uváží brzké přijetí pokynů pro výklad s cílem usnadnit a zlepšit uplatňování nařízení a prosazovat osvědčené postupy. Jedná se o jedno z opatření navržených ve sdělení ze dne 7. prosince 2015 s názvem „Strategie pro evropské letectví“⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1.

⁽²⁾ Plán jednotného evropského dopravního prostoru – vytvoření konkurenceschopného dopravního systému účinně využívajícího zdroje, KOM(2011) 144 v konečném znění, viz s. 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:CS:PDF>

⁽³⁾ Úř. věst. C 220, 4.7.2015, s. 1.

⁽⁴⁾ Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:CS:PDF>), KOM(2011) 174 v konečném znění.

⁽⁵⁾ Usnesení Evropského parlamentu o fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=CS&reference=P7-TA-2012-99>

⁽⁶⁾ Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel (COM(2013) 130 final ze dne 13. března 2013).

⁽⁷⁾ RADA PRO DOPRAVU, TELEKOMUNIKACE A ENERGETIKU, 11. června 2015, Lucemburk.

⁽⁸⁾ COM(2015) 598 final ze dne 7. prosince 2015, „Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Strategie pro evropské letectví“.

Rozhodující dopad na výklad nařízení má judikatura. Soudní dvůr Evropské unie (dále jen „Soudní dvůr“) byl vnitrostátními soudy mnohokrát požádán o objasnění určitých ustanovení, včetně klíčových aspektů nařízení. Výkladové rozsudky Soudního dvora odrážejí současný stav práva EU, které má být prosazováno vnitrostátními orgány. Hodnocení provedené v roce 2010⁽⁹⁾ a posouzení dopadů v roce 2012⁽¹⁰⁾ vyzdvihly množství rozsudků vynesených Soudním dvorem. Je tudíž zřejmé, že je nutno přijmout opatření k zajištění společného chápání a řádného prosazování nařízení v celé EU.

Prostřednictvím těchto pokynů pro výklad chce Komise jednoznačněji vysvětlit řadu ustanovení obsažených v nařízení, zejména na základě judikatury Soudního dvora⁽¹¹⁾, aby bylo možno stávající pravidla prosazovat účinněji a jednotněji. Tyto pokyny se mají zabývat záležitostmi, na které nejčastěji poukazují vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování, cestující a jejich sdružení, Evropský parlament a zástupci odvětví. Nahrazují předchozí informace, jako jsou často kladené otázky a příslušné odpovědi atd., zveřejněné na internetových stránkách Komise.

Pokyny nemají vyčerpávajícím způsobem zahrnovat všechna ustanovení, ani nevytvářejí nové předpisy. Je třeba mít rovněž na paměti, že pokyny pro výklad není dotčen výklad práva Unie ze strany Soudního dvora⁽¹²⁾.

Tyto pokyny se týkají taktéž nařízení Rady (ES) č. 2027/97 ze dne 9. října 1997 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod⁽¹³⁾ ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002⁽¹⁴⁾ a Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva)⁽¹⁵⁾. Nařízení (ES) č. 889/2002 slouží dvojímu účelu: za prvé má uvést právní předpisy EU o odpovědnosti leteckých dopravců při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel do souladu s ustanoveními Montrealské úmluvy, jejíž smluvní stranou je i EU, a za druhé má rozšířit uplatňování pravidel Montrealské úmluvy na služby letecké dopravy poskytované na území členského státu.

Pokyny pro výklad by měly pomoci zajistit, aby bylo nařízení lépe uplatňováno a prosazováno.

2. OBLAST PŮSOBNOSTI NAŘÍZENÍ

2.1 Územní působnost

2.1.1 Místní oblast působnosti

V čl. 3 odst. 1 nařízení je oblast působnosti omezena na cestující odlétající z letiště umístěného na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, a na cestující odlétající z letiště umístěného na území třetí země na letiště umístěné na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, pokud je provozující letecký dopravce dopravcem EU.

Podle článku 355 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) se právo Unie nevztahuje na země a území uvedená v příloze II SFEU⁽¹⁶⁾. Na země a území uvedená v příloze II se místo toho vztahuje zvláštní systém přidružení, který je stanoven v části čtvrté SFEU. Právo EU se podle aktu o přistoupení Dánska a Spojeného království nevztahuje ani na Faerské ostrovy, ostrov Man a britské Normanské ostrovy. Tato území je proto nutno považovat za třetí země ve smyslu nařízení⁽¹⁷⁾.

Podle článku 355 SFEU se ustanovení Smluv naopak vztahují na francouzské zámořské departementy, konkrétně Guadeloupe, Francouzskou Guyanu, Martinik, Réunion, Mayotte, jakož i Svatého Martina, Azory, Madeiru a Kanárské ostrovy. Tato území jsou proto součástí členského státu, na něž se vztahuje Smlouva ve smyslu nařízení.

⁽⁹⁾ Závěrečná zpráva o hodnocení nařízení (ES) č. 261/2004, hlavní zpráva, kterou vypracovala společnost Steer Davies Gleave (únor 2010).

⁽¹⁰⁾ Pracovní dokument útvarů Komise – Posouzení dopadů připojené k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel, Brusel, SWD(2013) 62 final, 13.3.2013, a návrh nařízení o změně nařízení (ES) č. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹¹⁾ V textu jsou systematicky uváděny jednoznačné odkazy na příslušnou judikaturu Soudního dvora; není-li takový odkaz uveden, odpovídá to výkladu nařízení ze strany Komise.

⁽¹²⁾ Viz čl. 19 odst. 1 Smlouvy o Evropské unii.

⁽¹³⁾ Úř. věst. L 285, 17.10.1997, s. 1.

⁽¹⁴⁾ Úř. věst. L 140, 30.5.2002, s. 2.

⁽¹⁵⁾ Úř. věst. L 194, 18.7.2001, s. 39.

⁽¹⁶⁾ Viz příloha II Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_cs.htm).

⁽¹⁷⁾ Nařízení se vztahuje na Island a Norsko podle Dohody o EHP a na Švýcarsko v souladu s Dohodou mezi Evropským společenstvím a Švýcarskou konfederací o letecké dopravě (1999).

2.1.2 Pojem „let“ podle čl. 3 odst. 1 písm. a)

Soudní dvůr konstatoval, že cestu zahrnující let tam a zpáteční let nelze považovat za jeden let. Pojem „let“ ve smyslu nařízení je nutno vykládat tak, že se v zásadě skládá z jedné operace letecké dopravy, a tak určitým způsobem představuje „jednotku“ této dopravy provedenou leteckým dopravcem, který určuje svůj letový řád⁽¹⁸⁾. Ustanovení čl. 3 odst. 1 písm. a) nařízení se tudíž nepoužije na případ cesty tam a zpáteční cesty, kdy cestující, kteří původně odletěli z letiště umístěného na území členského státu, se vrátí na toto letiště letadlem, které odletělo z letiště umístěného ve třetí zemi, a kteří nastoupili na let provozovaný leteckým dopravcem třetí země. Na výklad tohoto ustanovení nemá vliv okolnost, že let tam i zpáteční let jsou rezervovány současně⁽¹⁹⁾.

2.1.3 Oblast působnosti nařízení ve vztahu k náhradám a/nebo pomoci obdržené ve třetí zemi a dopady na práva příjemců podle nařízení

V čl. 3 odst. 1 písm. b) je stanoveno, že se nařízení vztahuje na cestující odlétající z letiště umístěného mimo EU (tj. ve třetí zemi) a cestující do EU, pokud let provozuje letecký dopravce licencovaný v členském státě EU (letecký dopravce EU) a pokud neobdrželi náhradu nebo odškodnění a nebyla jim poskytnuta pomoc v této třetí zemi.

Může vyvstat otázka, zda mají cestující odlétající do EU z letiště ve třetí zemi práva podle nařízení, byly-li níže uvedené nároky přiznány již podle právních předpisů třetí země týkajících se práv cestujících:

1. náhrady (např. cestovní poukazy) nebo odškodnění (jehož výše se může lišit od výše stanovené v nařízení) a
2. poskytnutí péče (např. strava, nápoje, ubytování v hotelu a komunikační zařízení).

V této souvislosti je důležité slovo „a“. Pokud byl cestujícím například přiznán pouze jeden z těchto dvou nároků (např. náhrady a odškodnění podle bodu 1), mohou uplatnit i druhý nárok (v tomto případě poskytnutí péče podle bodu 2).

Jestliže jsou v místě odletu na základě místních právních předpisů či dobrovolně přiznány oba nároky, nemohou cestující uplatňovat další práva podle nařízení. Soudní dvůr⁽²⁰⁾ však konstatoval, že nelze připustit, aby mohl být cestující zbaven ochrany poskytované nařízením již v případě, že mu svědčí nárok na určitou náhradu ve třetí zemi. V této souvislosti musí provozující letecký dopravce prokázat, že náhrada poskytnutá ve třetí zemi odpovídá účelu náhrady zaručené nařízením a že podmínky, za nichž vzniká nárok na tuto náhradu a pomoc, a jednotlivé způsoby jeho uplatnění jsou rovnocenné úpravě obsažené v nařízení.

2.2 Věcná působnost

2.2.1 Neuplatňování nařízení na cestující přepravované vrtulníkem

Podle čl. 3 odst. 4 se nařízení vztahuje pouze na motorová letadla s pevnými křídly provozovaná licencovaným leteckým dopravcem, nevztahuje se tudíž na vrtulníkové služby.

2.2.2 Neuplatňování nařízení na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou veřejnosti přímo nebo nepřímo dostupné

Podle čl. 3 odst. 3 se nařízení nevztahuje na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou veřejnosti přímo nebo nepřímo dostupné. Do oblasti působnosti tohoto ustanovení spadají zvláštní ceny letenek, které letečtí dopravci nabízejí svým zaměstnancům. Nařízení se podle čl. 3 odst. 3 naopak vztahuje na cestující, kterým byly vydány letenky na základě programu pro často cestující zákazníky nebo na základě jiných obchodních programů.

2.2.3 Uplatňování na provozující letecké dopravce

Podle čl. 3 odst. 5 odpovídá za plnění povinností podle nařízení vždy provozující letecký dopravce, a nikoli například jiný letecký dopravce, který mohl prodat letenku. Pojem „provozující letecký dopravce“ je prezentován v 7. bodě odůvodnění.

2.2.4 Události, na něž se nařízení vztahuje

Nařízení chrání cestující před odepřením nástupu na palubu, zrušením, zpožděním a změnám třídy na vyšší nebo nižší. Tyto události a rovněž práva přiznaná cestujícím v případě, že k nim dojde, jsou popsány v následujících oddílech.

⁽¹⁸⁾ Věc Emirates Airlines, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, bod 40.

⁽¹⁹⁾ Věc Emirates Airlines, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, bod 53.

⁽²⁰⁾ Věc van der Lans, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, bod 28.

2.2.5 Neuplatňování nařízení na multimodální dopravu

Nařízení se nevztahuje na multimodální dopravu zahrnující více než jeden způsob dopravy v rámci jediné přepravní smlouvy. Více informací v tomto ohledu je uvedeno v oddíle 6.

2.2.6 Oblast působnosti nařízení ve vztahu ke směrnici o souborných službách pro cesty

V čl. 3 odst. 6 a 16. bodě odůvodnění nařízení je stanoveno, že se vztahuje i na lety v rámci souborných služeb pro cesty s výjimkou případů, kdy jsou souborné služby pro cesty zrušeny z důvodů jiných než zrušení letu. V nařízení je také stanoveno, že právy přiznanými podle nařízení nejsou dotčena práva cestujících podle směrnice o souborných službách pro cesty⁽²¹⁾. Cestující mají tudíž v zásadě práva ve vztahu k pořadateli souborných služeb podle směrnice o souborných službách pro cesty i ve vztahu k provozujícímu leteckému dopravci podle nařízení. V čl. 14 odst. 5 směrnice (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, která bude plně použitelná ode dne 1. července 2018, je rovněž stanoveno, že právem na náhradu škody nebo slevu podle této směrnice nejsou dotčena práva cestujících podle nařízení, je však upřesněno, že náhrada škody nebo sleva poskytnuté podle nařízení o právech cestujících a podle směrnice se navzájem odečítají, aby se zabránilo nadměrné náhradě škody.

Nařízení ani směrnice se však nezabývají otázkou, zda musí náklady na překrývající se povinnosti nést pořadatel souborných služeb, nebo provozující letecký dopravce⁽²²⁾. Vyřešení této záležitosti bude tudíž záviset na smluvních ujednáních mezi pořadatelem a leteckými dopravci a použitelných vnitrostátních právních předpisech. Jakákoli opatření v tomto ohledu (včetně praktických opatření s cílem zabránit nadměrné náhradě škody) nesmějí mít negativní dopad na možnost cestujícího vznést nárok vůči pořadateli nebo leteckému dopravci, aby získal odpovídající nároky.

3. UDÁLOSTI PŘIZNÁVAJÍCÍ PRÁVA PODLE NAŘÍZENÍ

3.1 Odepření nástupu na palubu

3.1.1 Pojem „odepření nástupu na palubu“

Podle čl. 2 písm. j) nařízení nezahrnuje „odepření nástupu na palubu“ situaci, kdy existují přiměřené důvody odmítnout přepravit cestující leteckou dopravou, přestože se přihlásili včas k nástupu na palubu, například zdravotní důvody, důvody bezpečnosti nebo ochrany nebo nedostatečné cestovní doklady. Pojem „odepření nástupu na palubu“ se však týká nejen případů, jež jsou důsledkem nadměrného počtu rezervací, nýbrž rovněž případů odepření nástupu na palubu z jiných důvodů, jako jsou provozní důvody⁽²³⁾.

Co se týká přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou pohyblivostí, odkazuje se na článek 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006⁽²⁴⁾ a příslušné pokyny⁽²⁵⁾, jež se právě těmito případy zabývají v „odpovědi na otázku č. 4“.

Dojde-li k odmítnutí přepravy cestujícího při zpátečním letu kvůli skutečnosti, že provozující letecký dopravce zrušil původní let a přesměroval cestujícího na jiný let, představovalo by to odepření nástupu na palubu a vznikl by nárok na další náhradu škody ze strany provozujícího leteckého dopravce.

Je-li nástup na palubu při zpátečním letu odepřen cestujícímu s rezervací zahrnující let tam a zpáteční let z toho důvodu, že se nedostavil k prvnímu odletu (tzv. no-show), nepředstavuje to odepření nástupu na palubu ve smyslu čl. 2 písm. j). Totéž platí v případě, kdy cestujícímu s rezervací zahrnující navazující lety není povolen nástup na palubu, jelikož se nedostavil k předchozímu letu (letům). Tyto dvě situace se obvykle zakládají na podmínkách spojených se zakoupenou letenkou. Vnitrostátní právní předpisy však mohou tento postup zakazovat. Pokud je původní let cestujícího s potvrzenou rezervací opožděn a cestující je přesměrován na jiný let, nepředstavuje to odepření nástupu na

⁽²¹⁾ Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59). Zmíněná směrnice je s účinností ode dne 1. července 2018 zrušena, po tomto datu musí členské státy uplatňovat vnitrostátní opatření k provedení směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1). Odkaz na směrnici 90/314/EHS v čl. 3 odst. 6 nařízení je nutno považovat za odkaz na směrnici (EU) 2015/2302, a to podle článku 29 posledně uvedené směrnice.

⁽²²⁾ Avšak pokud jde o „právo na následný postih“, viz článek 13 nařízení a článek 22 směrnice (EU) 2015/2302.

⁽²³⁾ Věc Finnair, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, bod 26.

⁽²⁴⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1).

⁽²⁵⁾ Pracovní dokument útvarů Komise, Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air (Pokyny pro výklad používání nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě), Brusel 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

palubu ve smyslu čl. 2 písm. j). O odepření nástupu na palubu se nejedná ani v případě, nemůže-li cestující, který cestuje se zvířetem v zájmovém chovu, pokračovat v cestě z toho důvodu, že nemá pro toto zvíře potřebnou dokumentaci. Je-li však cestujícím odepřen nástup na palubu kvůli omylu pozemního personálu při kontrole cestovních dokladů (včetně víz), představuje to odepření nástupu na palubu ve smyslu čl. 2 písm. j). To však neplatí v případě, kdy v souladu s čl. 2 písm. j) letecký dopravce a jeho posádka odeprou na základě přiměřených důvodů cestujícímu nástup na palubu kvůli bezpečnosti. Letečtí dopravci by měli plně využívat databázi Timatic, kterou spravuje IATA, a konzultovat orgány veřejné moci (velvyslanectví a ministerstva zahraničí) dotčených zemí, aby ověřili cestovní doklady a (vstupní) víza požadovaná zeměmi určenými s cílem zabránit neoprávněnému odepření nástupu cestujících na palubu. Členské státy by měly zajistit, aby IATA/databáze Timatic poskytovaly kompletní a aktuální informace ohledně cestovních dokladů, zejména ve vztahu k vízové povinnosti nebo osvobození od této povinnosti.

3.1.2 Práva spojená s odepřením nástupu na palubu

Odepřením nástupu na palubu proti vůli cestujícího vzniká právo na „náhradu škody“, jak je definováno v článku 7 nařízení, právo zvolit si mezi proplacením výdajů, přesměrováním nebo překnihováním v pozdější době, jak je stanoveno v článku 8, a právo na „poskytnutí péče“ podle článku 9.

3.2 Zrušení

3.2.1 Definice zrušení

V čl. 2 písm. l) nařízení je „zrušení“ definováno jako neuskutečnění letu, který byl dříve plánován a na který bylo rezervováno alespoň jedno místo.

Ke zrušení v zásadě dochází tehdy, pokud bylo upuštěno od původně plánovaného letu a cestující z tohoto letu se připojí k cestujícím na letu, který byl rovněž plánován, avšak nezávisle na původním letu. Ustanovení čl. 2 písm. l) nevyžaduje výslovné rozhodnutí dopravce o zrušení ⁽²⁶⁾.

Na druhé straně se Soudní dvůr ⁽²⁷⁾ domnívá, že dospět k závěru, že došlo ke zpoždění nebo zrušení letu, v zásadě nelze na základě toho, že informace o „zpoždění“ nebo „zrušení“ je uvedena na letištní informační tabuli nebo poskytnuta zaměstnanci leteckého dopravce. Pro určení, že došlo k zrušení letu, stejně tak v zásadě není rozhodujícím prvkem skutečnost, že si cestující vyzvednou svá zavazadla nebo obdrží nové palubní vstupenky. Tyto okolnosti totiž nejsou spojeny s objektivními charakteristikami letu jako takového a mohou vyplývat z různých faktorů. Soudní dvůr vyzdvihl konkrétní případy, kdy lze oznámení „zpoždění“ nebo „zrušení“ letu „přičíst nesprávné kvalifikaci nebo faktorům panujícím na dotčeném letišti, nebo mohou nastat i vzhledem k době čekání a k tomu, že je nezbytné, aby dotčení cestující strávili noc v hotelu“.

3.2.2 Rozdíl mezi zrušením a zpožděním

Aniž je dotčen oddíl 3.3.1 a s cílem zabránit tomu, aby letečtí dopravci prezentovali let jako stále „zpožděný“ namísto „zrušený“, se považovalo za užitečné vyzdvihnout rozdíl mezi „zrušením“ a „zpožděním“. V praxi se sice může let považovat obecně za zrušený, pokud se změní číslo letu, toto však nemusí být vždy rozhodující kritérium. U letu může ve skutečnosti dojít k takovému zpoždění, že odletí o den později, než byl plánován, a může mu být proto přiděleno anotované číslo letu (např. XX 1234a místo XX 1234), aby se odlišil od letu se stejným číslem následující den. V tomto případě jej však lze i nadále považovat za zpožděný let, a nikoli za zrušení. Takovéto případy by se měly posuzovat individuálně.

3.2.3 Příklad, kdy se letadlo vrací do místa odletu

Pojem „zrušení“ podle čl. 2 písm. l) nařízení zahrnuje i případ, kdy letadlo vzlétlo, ale z nějakého důvodu bylo následně přinuceno vrátit se na letiště odletu, kde jsou cestující ze zmíněného letadla převedeni na jiné lety. Skutečnost, že došlo k vzletu, poté se však letadlo vrátilo na letiště odletu, aniž by dosáhlo místa určení podle určené trasy, znamená, že původně plánovaný let nelze považovat za uskutečněný ⁽²⁸⁾.

3.2.4 Odkloněný let

S odkloněným letem, kdy je cestující nakonec dopraven na letiště, které neodpovídá letišti uvedenému jako cílové místo určení podle původního cestovního plánu cestujícího, je třeba zacházet stejně jako se zrušením, ledaže:

- cestujícímu je leteckým dopravcem navrženo přesměrování za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší příležitosti, a to na letiště původního cílového místa určení, nebo na jiné místo určení dohodnuté s cestujícím, přičemž v tomto případě se let může nakonec považovat za zpožděný,

⁽²⁶⁾ Věc Sousa Rodríguez a další, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, bod 29.

⁽²⁷⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, body 37 a 38.

⁽²⁸⁾ Věc Sousa Rodríguez a další, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, bod 28.

- letiště příletu a letiště původního cílového místa určení obsluhují stejné místo, město nebo region, přičemž v tomto případě se let může nakonec považovat za zpožděný. V takovémto případě se použije analogicky ustanovení čl. 8 odst. 3.

3.2.5 *Důkazní břemeno v případě zrušení*

Ustanovení čl. 5 odst. 4 nařízení ukládá leteckým dopravcům důkazní břemeno týkající se otázek, zda a kdy byl cestující individuálně informován o zrušení letu.

3.2.6 *Práva spojená se zrušením*

Zrušení letu přiznává právo na proplacení výdajů, přesměrování nebo návrat, jak je stanoveno v článku 8 nařízení, právo na „poskytnutí péče“ podle článku 9 a právo na „náhradu škody“, jak je vymezeno v článku 7, podle čl. 5 odst. 1 písm. c). Zásadou, na níž je ustanovení čl. 5 odst. 1 písm. c) založeno, je to, že náhrada škody má být vyplacena v případě, nebyl-li cestující informován o zrušení s dostatečným předstihem.

Náhrada škody však nemusí být vyplacena, může-li dopravce v souladu s čl. 5 odst. 3 prokázat, že zrušení je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření⁽²⁹⁾.

3.3 **Zpoždění**

3.3.1 *Zpoždění při odletu*

Podle čl. 6 odst. 1 nařízení mají v případě zpožděného odletu cestující, kteří jsou tímto zpožděním postiženi, právo na „poskytnutí péče“ podle článku 9 a na proplacení výdajů a zpáteční let podle čl. 8 odst. 1 písm. a). Zásadou, na níž je ustanovení čl. 6 odst. 1 založeno, je skutečnost, že dotyčná práva závisí na délce zpoždění a vzdálenosti letu. V tomto ohledu je třeba podotknout, že právo na přesměrování podle čl. 8 odst. 1 písm. b) není v čl. 6 odst. 1 zahrnuto, jelikož lze mít za to, že se letecký dopravce předně vynasnaží odstranit příčinu zpoždění, aby nepříjemnosti pro cestující omezil na minimum.

3.3.2 *„Významné zpoždění“ při příletu*

Soudní dvůr rozhodl, že nejméně tříhodinové zpoždění při příletu zakládá stejná práva s ohledem na náhradu škody jako zrušení⁽³⁰⁾ (podrobnosti viz oddíl 4.4.5 týkající se náhrady škody).

3.3.3 *Měření zpoždění při příletu a pojem „čas příletu“*

Soudní dvůr dospěl k závěru, že pojem „čas příletu“ používaný k určení rozsahu zpoždění, které postihlo cestující v letecké dopravě, označuje okamžik, kdy se otevrou alespoň jedny dveře letadla, přičemž se rozumí, že cestující jsou v tomto okamžiku oprávněni letadlo opustit⁽³¹⁾. Komise se domnívá, že by provozující letecký dopravce měl evidovat čas příletu například na základě podepsaného prohlášení letové posádky nebo přepravního jednatele. Informace o čase příletu by měly být na žádost poskytnuty vnitrostátnímu subjektu odpovědnému za prosazování a cestujícím bezplatně, pokud se provozující letecký dopravce chce spoléhat na čas příletu jako na důkaz dodržení nařízení.

3.4 **Změna třídy na vyšší nebo nižší**

3.4.1 *Definice změny třídy na vyšší nebo nižší*

Změna třídy na vyšší nebo nižší je definována v čl. 10 odst. 1 a 2 nařízení.

3.4.2 *Práva spojená se změnou třídy na vyšší nebo nižší*

V případě změny třídy na vyšší nesmí letecký dopravce požadovat žádnou dodatečnou platbu. Při změně třídy na nižší je poskytnuta náhrada škody ve formě proplacení určitého procentního podílu ceny letenky podle čl. 10 odst. 2 písm. a) až c) nařízení.

Definice změny třídy na nižší (nebo vyšší) se vztahuje na přepravní třídu, pro niž byla letenka zakoupena, a nikoli na případné výhody nabízené v rámci programu pro často cestující zákazníky nebo v rámci jiných obchodních programů, které poskytuje letecký dopravce nebo cestovní kancelář.

⁽²⁹⁾ Pokud jde o mimořádné okolnosti, viz oddíl 5.

⁽³⁰⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69. Viz rovněž spojené věci Nelson a další, C-581/10 a C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657, bod 40, a věc Germanwings, C-413/11, ECLI:EU:C:2013:246, bod 19.

⁽³¹⁾ Věc Germanwings, C-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, bod 27.

4. PRÁVA CESTUJÍCÍCH

4.1 Právo na informace

4.1.1. Obecné právo na informace

V čl. 14 odst. 1 nařízení je upřesněno znění oznámení, které musí být zobrazeno u registrace k přepravě tak, aby bylo pro cestující zřetelně viditelné. Toto oznámení by mělo být zobrazeno fyzicky nebo elektronicky v co možná největším počtu relevantních jazyků. To je třeba zajistit nejen při registraci k dopravě na přepážce na letišti, nýbrž také na letištních kioscích a na internetu.

Poskytne-li letecký dopravce cestujícím neúplné, zavádějící nebo chybné informace o jejich právech, a to individuálně, nebo obecně prostřednictvím oznámení ve sdělovacích prostředcích nebo zveřejnění na jeho internetových stránkách, je třeba to považovat za porušení nařízení v souladu s čl. 15 odst. 2 ve spojení s 20. bodem odůvodnění a může to představovat rovněž nekalou nebo klamavou obchodní praktiku vůči spotřebiteli podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES⁽³²⁾.

4.1.2. Informace, které je nutno poskytnout v případě zpoždění

V čl. 14 odst. 2 nařízení je stanoveno, že odepře-li provozující letecký dopravce nástup na palubu nebo zruší-li let, předá každému postiženému cestujícímu písemné oznámení, které stanoví pravidla pro náhradu škody a pomoc. Dále se v něm uvádí, že toto oznámení letecký dopravce „předá rovněž každému cestujícímu postiženému alespoň dvouhodinovým zpožděním“. Požadavek týkající se předání podrobného písemného vysvětlení práv postiženým cestujícím se tudíž výslovně vztahuje na případy odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění. Jelikož ke zpoždění může dojít při odletu, může se však projevit i v cílovém místě určení, měli by se provozující letečtí dopravci snažit informovat také cestující postižené alespoň tříhodinovým zpožděním v cílovém místě určení. Pouze takto lze zajistit náležité informování každého cestujícího v souladu s výslovnými požadavky uvedenými v čl. 14 odst. 2⁽³³⁾. Tento přístup je zcela v souladu s rozsudkem Soudního dvora ve věci Sturgeon⁽³⁴⁾, v němž Soudní dvůr konstatoval, že pro uplatnění nároku na náhradu škody podle článku 7 nařízení je třeba na cestující, kteří utrpí ztrátu času alespoň tři hodiny, nahlížet stejně jako na cestující zrušených letů.

Tímto nejsou dotčeny požadavky na informace stanovené v jiných ustanoveních práva Unie, zejména v čl. 8 odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU⁽³⁵⁾ a čl. 7 odst. 4 směrnice 2005/29/ES. Opomenutí závažných informací a poskytnutí klamavých informací o právech cestujících může představovat rovněž nekalou nebo klamavou obchodní praktiku vůči spotřebitelům podle směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu.

4.2 Právo na proplacení výdajů, přesměrování nebo překnihování v případě odepření nástupu na palubu nebo zrušení

Ustanovení čl. 8 odst. 1 nařízení ukládá leteckým dopravcům povinnost nabídnout cestujícím tři možnosti volby, a to mezi i) náhradou pořizovací ceny letenky⁽³⁶⁾ a v případě navazujících letů zpátečním letem do původního místa odletu při nejbližší příležitosti; ii) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší příležitosti na jejich cílové místo určení, nebo iii) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek na jejich cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujícího s výhradou dostupnosti míst. Obecně platí, že když je cestující informován o zrušení letu a jsou mu správně sděleny dostupné možnosti, výběr z možností nabízených cestujícím podle čl. 8 odst. 1 je učiněn jednou. Jakmile si v takovém případě cestující zvolí jednu ze tří možností uvedených v čl. 8 odst. 1 písm. a), b) nebo c), nemá už letecký dopravce žádnou povinnost spojenou s ostatními dvěma možnostmi. I nadále však může platit povinnost poskytnout náhradu škody podle čl. 5 odst. 1 písm. c) ve spojení s článkem 7.

⁽³²⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („směrnice o nekalých obchodních praktikách“) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽³³⁾ Informace poskytnuté cestujícím s ohledem na seznam vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování v EU mohou odkazovat na internetové stránky Komise, které obsahují veškeré kontaktní údaje vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování.

⁽³⁴⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69.

⁽³⁵⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁶⁾ Cena letenky se proplácí za část nebo části neuskutečněné cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, jestliže let nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího. Pokud se cestující rozhodne vrátit na letiště odletu, neslouží část nebo části již uskutečněné cesty v zásadě účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu.

Letecký dopravce by měl nabídnout současně možnost volby mezi proplacením výdajů a přesměrováním. V případě navazujících letů by pak měl letecký dopravce nabídnout současně možnost volby mezi proplacením výdajů a zpátečním letem na letiště odletu a přesměrováním. Letecký dopravce musí nést náklady na přesměrování nebo zpáteční let a musí cestujícímu proplatit náklady na let, které mu vzniknou v případě, že letecký dopravce nesplní svou povinnost nabídnout přesměrování nebo návrat za srovnatelných dopravních podmínek při nejbližší příležitosti. Jestliže letecký dopravce nenabídne možnost volby mezi proplacením výdajů a přesměrováním a v případě navazujících letů mezi proplacením výdajů a zpátečním letem na letiště odletu a přesměrováním, nýbrž se jednostranně rozhodne proplatit cestujícímu výdaje, má cestující nárok na další proplacení rozdílu v ceně oproti nové letence za srovnatelných dopravních podmínek.

Může-li však letecký dopravce prokázat, že v případě, že cestující souhlasil s poskytnutím svých osobních kontaktních údajů, cestujícího kontaktoval a snažil se mu poskytnout pomoc podle článku 8, cestující si však zajistil pomoc nebo přesměrování sám, může letecký dopravce vyvodit závěr, že nenese odpovědnost za případné dodatečné náklady, které cestující vynaložil, a může se rozhodnout, že je neproplatí.

Je-li cestujícím nabídnuta možnost pokračovat v cestě nebo cestu přesměrovat, musí se tak stát „za srovnatelných dopravních podmínek“. To, zda jsou dopravní podmínky srovnatelné, může záviset na řadě faktorů a je třeba o tom rozhodnout v každém jednotlivém případě. Podle okolností se doporučují tyto osvědčené postupy:

- je-li to možné, neměli by být cestující přepravováni v dopravních prostředcích nižší třídy, než byla rezervovaná třída (v případě změny třídy na nižší se poskytuje náhrada škody podle článku 10),
- přesměrování by mělo být nabídnuto bez dodatečných nákladů pro cestujícího, a to i v případě, jsou-li cestující přesměrováni na let s jiným leteckým dopravcem nebo na jiný druh dopravy nebo na druh dopravy ve vyšší třídě či s vyšším tarifem než u původní služby,
- je nutno vynaložit přiměřené úsilí s cílem zamezit dalším přípojmům,
- v případě využití jiného leteckého dopravce nebo jiného druhu dopravy u části cesty, která se neuskutečnila podle plánu, by se celkový čas přepravy měl pokud možno přiměřeně blížit času přepravy plánovanému pro původní cestu ve stejné nebo (je-li to nutné) vyšší přepravní třídě,
- je-li k dispozici několik letů ve srovnatelném čase, měli by cestující, kteří mají právo na přesměrování, přijmout nabídku na přesměrování učiněnou dopravcem, včetně letů leteckých dopravců, kteří spolupracují s provozujícím leteckým dopravcem,
- byla-li u původní cesty rezervována pomoc pro osoby se zdravotním postižením nebo pro osoby s omezenou pohyblivostí, měla by být tato pomoc k dispozici i pro alternativní trasu.

Na přesměrovaný let schválený podle čl. 8 odst. 1 písm. b) nebo c) se bude vztahovat případné nové právo na náhradu škody podle článku 7, bude-li tento let rovněž zrušen nebo opožděn při příletu (viz oddíl 4.4.11). Komise doporučuje, aby byly v případě, má-li být poskytnuta pomoc, cestujícím srozumitelně vysvětleny jednotlivé možnosti.

Pokud si cestující rezervoval let tam a zpáteční let zvlášť u různých leteckých dopravců a let tam je zrušen, proplácení se výdaje pouze s ohledem na tento let. V případě dvou letů, které jsou součástí stejné smlouvy, jsou však provozovány různými leteckými dopravci, by však cestující měli být kromě jejich práva na náhradu škody, kterou poskytne provozující letecký dopravce, nabídnuty v případě zrušení letu tam dvě možnosti: i) náhrada pořizovací ceny celé letenky (tj. oba lety), nebo ii) přesměrování na jiný let s ohledem na let tam.

4.3 Právo na poskytnutí péče v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo zpoždění při odletu

4.3.1. Pojem „právo na poskytnutí péče“

Pokud se cestující po odepření nástupu na palubu, zrušení nebo zpoždění při odletu s leteckým dopravcem dohodne na přesměrování v pozdější době podle přání cestujícího (čl. 8 odst. 1 písm. c)), právo na poskytnutí péče zaniká. Právo na poskytnutí péče trvá pouze tehdy, musí-li cestující čekat na přesměrování za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší příležitosti na cílové místo určení (čl. 8 odst. 1 písm. b)) nebo na zpáteční let (čl. 8 odst. 1 písm. a) druhá odrážka).

4.3.2. Poskytnutí stravy, občerstvení a ubytování

Záměrem nařízení je to, aby bylo přiměřeně postaráno o potřeby cestujících, kteří čekají na zpáteční let nebo na přesměrování. Rozsah odpovídající péče bude nutno posoudit v každém jednotlivém případě, přičemž se náležitě přihlédne k potřebám cestujících za daných okolností a k zásadě úměrnosti (např. podle čekací doby). Právo na poskytnutí péče by proto nemělo narušit cena zaplacená za letenku nebo dočasnost nepohodlí.

Co se týká čl. 9 odst. 1 písm. a) (strava a občerstvení), Komise má za to, že výraz „v rozsahu přiměřeném čekací době“ znamená, že provozující letečtí dopravci by měli cestujícím poskytnout náležitou péči odpovídající očekávané délce zpoždění a denní (nebo noční) době, kdy k němu dojde, a to i na přestupním letišti v případě navazujících letů, aby se co nejvíce snížilo nepohodlí cestujících, přičemž se přihlíží k zásadě úměrnosti. Zvláštní pozornost je nutno věnovat potřebám osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou pohyblivostí a dětem bez doprovodu.

Cestujícím by měla být péče nabídnuta zdarma a srozumitelným a dostupným způsobem, mimo jiné i prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků, pokud cestující souhlasili s poskytnutím svých osobních údajů. V opačném případě by se měli cestující při narušení cesty přihlásit provozujícímu leteckému dopravci sami. To znamená, že by se přijetí opatření, například hledání ubytování nebo zajištění stravy a jejich uhrazení, nemělo ponechávat na cestujících. Provozující letečtí dopravci mají místo toho povinnost nabídnout pomoc aktivně sami. Provozující letečtí dopravci by měli rovněž zajistit, aby bylo ubytování přístupné pro osoby se zdravotním postižením a jejich vodící psy, je-li takové ubytování k dispozici.

Není-li však poskytnutí péče nabídnuto, ačkoli mělo být, mohou cestující, kteří museli zaplatit za stravu a občerstvení, ubytování v hotelu, dopravu mezi letištěm a místem ubytování a/nebo telekomunikační služby, získat proplacení vynaložených výdajů od leteckého dopravce, pokud byly nezbytné, vhodné a přiměřené ⁽³⁷⁾.

Jestliže cestující odmítne přiměřenou péči leteckého dopravce, která musí být nabídnuta podle článku 9, a přijme vlastní opatření, není letecký dopravce povinen proplatit výdaje vynaložené cestujícím, nestanoví-li vnitrostátní právní předpisy jinak nebo pokud s tím letecký dopravce předem nesouhlasil, a v každém případě je proplatí nejvýše do částky odpovídající výši zmíněné „přiměřené nabídky“ leteckého dopravce, tak aby bylo zajištěno rovné zacházení s cestujícími. Cestující by si měli rovněž ponechat veškeré stvrzenky o vynaložených výdajích. Cestující však nemají nárok na náhradu škody způsobené v důsledku neposkytnutí péče, pokud jim nevznikly žádné výdaje.

Cestující, kteří se domnívají, že mají nárok na úhradu vyšších výdajů nebo na náhradu škody způsobené v důsledku zpoždění včetně výdajů, mohou každopádně založit své nároky na ustanoveních Montrealské úmluvy a na článku 3 nařízení (ES) č. 2027/97 a žalovat leteckého dopravce u vnitrostátního soudu nebo se sami obrátit na příslušný vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování. V některých členských státech může být situace taková, že se musí cestující obrátit na subjekty pro alternativní řešení spotřebitelských sporů (viz bod 7.3).

Je třeba mít na paměti, že podle 18. bodu odůvodnění nařízení může být péče omezena nebo odmítnuta, jestliže by samotné poskytnutí této péče způsobilo další zpoždění u cestujících, kteří čekají na náhradní nebo zpožděný let. Je-li let zpožděn pozdě večer, ale lze očekávat odlet do několika málo hodin a zpoždění by v takovém případě mohlo být mnohem delší, pokud by cestující museli být dopraveni do hotelů a zpět na letiště uprostřed noci, měl by mít dopravce možnost poskytnutí takovéto péče odmítnout. Obdobně by měl mít dopravce možnost odmítnout poskytnutí péče v případě, kdy se chystá vydat poukazy na stravu a nápoje, ale je informován, že let je připraven k nástupu. Komise se domnívá, že kromě zmíněných případů se má toto omezení používat pouze ve velmi výjimečných situacích, jelikož je třeba vynakládat veškeré úsilí o snížení nepohodlí, jež bylo cestujícím způsobeno.

Právem na poskytnutí péče podle nařízení nejsou dotčeny povinnosti pořadatelů souborných služeb podle pravidel týkajících se souborných služeb pro cesty.

4.3.3. Poskytnutí péče za mimořádných okolností nebo při výjimečných událostech

Podle nařízení je letecký dopravce povinen splnit povinnost týkající se poskytnutí péče i v případě, je-li zrušení letu způsobeno mimořádnými okolnostmi, tj. okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření. Nařízení neobsahuje žádné ustanovení, jež by umožňovalo vyvodit závěr, že uznává odlišnou kategorii „obzvláště mimořádných“ okolností kromě „mimořádných okolností“ uvedených v čl. 5 odst. 3 nařízení, která by vedla k zproštění leteckého dopravce všech jeho povinností, včetně povinností podle článku 9 nařízení, a to i během dlouhé doby, jelikož za těchto okolností a událostí jsou cestující v obzvláště nepříjemné situaci ⁽³⁸⁾.

Smyslem nařízení je zajistit, aby v případě výjimečných událostí bylo přiměřeně postaráno zejména o cestující, kteří čekají na přesměrování podle čl. 8 odst. 1 písm. b). Leteckým společnostem by se však neměly ukládat sankce, mohou-li

⁽³⁷⁾ Věc McDonagh, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, bod 66.

⁽³⁸⁾ Věc McDonagh, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, bod 30.

prokázat, že se všemožně snažily splnit své povinnosti podle nařízení s přihlédnutím ke zvláštním okolnostem spojeným s dotyčnými událostmi a k zásadě úměrnosti. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování by však měly uplatnit sankce, pakliže se domnívají, že letecký dopravce takových událostí využil k tomu, aby se svým povinnostem podle nařízení vyhnul.

4.4 **Právo na náhradu škody v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, zpoždění při příletu, přesměrování a na proplacení výdajů v případě změny třídy na nižší**

A. **Náhrada škody v případě odepření nástupu na palubu**

4.4.1. *Náhrada škody, odepření nástupu na palubu a mimořádné okolnosti*

Ustanovení čl. 2 písm. j) a čl. 4 odst. 3 nařízení je nutno vykládat v tom smyslu, že v případě odepření nástupu na palubu je nutno náhradu škody poskytnout vždy a letečtí dopravci nemohou náležitě odůvodnit odepření nástupu na palubu a být zproštěni povinnosti cestujících odškodnit tím, že se dovolávají mimořádných okolností⁽³⁹⁾.

4.4.2. *Náhrada škody, odepření nástupu a navazující lety*

Cestující na navazujících letech musí být odškodněni v situaci, kdy v rámci jediné přepravní smlouvy s cestovním plánem zahrnujícím lety, které na sebe přímo navazují a jsou odbaveny současně, letecký dopravce odepře nástup na palubu některým cestujícím z důvodu, že první let z jejich rezervace měl zpoždění, které je přičitatelné tomuto dopravci, a že tento dopravce nesprávně předpokládal, že se tito cestující nedostaví včas k nástupu na palubu druhého letu⁽⁴⁰⁾. Pokud mají naopak cestující dvě samostatné letenky na dva návazné lety a zpoždění prvního letu má za následek, že se nemohou dostavit včas k registraci k přepravě pro druhý let, nejsou letečtí dopravci povinni náhradu škody poskytnout. Je-li však první let opožděn o více než tři hodiny, může mít cestující nárok na náhradu škody od leteckého dopravce provozujícího první let.

4.4.3. *Výše náhrady*

Náhrada škody se vypočítá podle čl. 7 odst. 1 nařízení. Jsou-li splněny podmínky stanovené v čl. 7 odst. 2, může se odškodné snížit o 50 %.

B. **Náhrada škody v případě zrušení**

4.4.4. *Obecný případ*

V případě zrušení je nutno poskytnout náhradu škody za podmínek stanovených v čl. 5 odst. 1 písm. c) nařízení, není-li zrušení způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření, a to v souladu s čl. 5 odst. 3 (pokud jde o mimořádné okolnosti, viz oddíl 5).

4.4.5. *Výše náhrady*

Náhrada škody se vypočítá podle čl. 7 odst. 1 nařízení. Jsou-li splněny podmínky stanovené v čl. 7 odst. 2, může se odškodné snížit o 50 %.

C. **Náhrada škody v případě zpoždění**

4.4.6. *„Významné zpoždění“ při příletu*

Co se týká „významného zpoždění“, Soudní dvůr rozhodl, že cestující, jejichž let byl zpožděn, mohou utrpět podobnou újmu spočívající ve ztrátě času jako cestující, jejichž let byl zrušen⁽⁴¹⁾. Na základě zásady rovného zacházení mají cestující, kteří se dostali do cílového místa určení se zpožděním, které činí tři hodiny a více, nárok na stejnou náhradu škody (článek 7) jako cestující, jejichž let byl zrušen. Soudní dvůr založil svůj rozsudek především na ustanovení čl. 5 odst. 1 písm. c) bodu iii) nařízení, v němž normotvůrce EU vyvozuje právní důsledky, včetně práva na náhradu škody, u cestujících, jejichž let je zrušen a jimž není nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu. Soudní dvůr z toho odvodil, že nárok na náhradu škody stanovený v článku 7 nařízení má odčinit ztrátu času tří nebo více hodin. Nicméně takové zpoždění nezakládá nárok na náhradu škody ve prospěch cestujících, jestliže letecký dopravce může prokázat, že významné zpoždění bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření⁽⁴²⁾ (pokud jde o mimořádné okolnosti, viz oddíl 5).

⁽³⁹⁾ Věc Finnair, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, bod 40.

⁽⁴⁰⁾ Věc Rodríguez Cachafeiro a Martínez-Reboredo Varela Villamor, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, bod 36.

⁽⁴¹⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 54.

⁽⁴²⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69.

4.4.7. Náhrada škody při pozdním přeletu v případě navazujících letů

Soudní dvůr ⁽⁴³⁾ zastává názor, že zpoždění musí být za účelem náhrady škody podle článku 7 nařízení posuzováno ve vztahu k plánovanému času přeletu do cílového místa určení, jak je definováno v čl. 2 písm. h) nařízení a které je v případě přímo navazujících letů třeba chápat jako místo určení posledního letu.

Podle čl. 3 odst. 1 písm. a) mají cestující, kteří kvůli zpoždění letu z letiště na území členského státu zmeškali navazující let v EU nebo mimo EU, nárok na náhradu škody, pokud zpoždění v cílovém místě určení překročilo tři hodiny. Není přitom podstatné, zda je letecký dopravce provozující navazující let(y) dopravcem EU nebo dopravcem třetí země.

V případě cestujících, kteří odlétají z letiště ve třetí zemi a jejichž cílovým místem určení je letiště na území členského státu, jak uvádí čl. 3 odst. 1 písm. b), a kteří cestují přímo navazujícími lety provozovanými jak dopravci třetích zemí, tak dopravci EU, nebo provozovanými pouze dopravci EU, se v případě významného zpoždění při přeletu do cílového místa určení nárok na náhradu škody posuzuje pouze v souvislosti s lety provozovanými dopravci EU.

Navazující lety zmeškané kvůli značnému zpoždění při bezpečnostních kontrolách nebo kvůli skutečnosti, že cestující nerespektovali čas nástupu do letadla na přestupním letišti, nárok na náhradu škody nezakládají.

4.4.8. Náhrada škody při pozdním přeletu v případě, že cestující souhlasí s letem na jiné letiště, než které bylo uvedeno v původní rezervaci

V takovém případě je nutno poskytnout náhradu škody. Časem přeletu, který se použije k výpočtu zpoždění, je skutečný čas přeletu na letiště, které bylo uvedeno v původním knihování, nebo na jiné blízké místo určení dohodnuté s cestujícím v souladu s čl. 8 odst. 3 nařízení. Náklady na přepravu z tohoto jiného letiště buď na letiště, které bylo uvedeno v původním knihování, nebo na jiné blízké místo určení dohodnuté s cestujícím, nese provozující letecký dopravce.

4.4.9. Výše náhrady

Činí-li zpoždění při přeletu v případě cesty delší než 3 500 km na letiště nacházející se mimo EU méně než čtyři hodiny, lze odškodné snížit o 50 %, při použití čl. 7 odst. 2 nařízení tudíž činí 300 EUR ⁽⁴⁴⁾.

4.4.10. Výpočet vzdálenosti na základě „cesty“ za účelem stanovení náhrady škody v případě významného zpoždění v cílovém místě určení

Ve věci Folkerts ⁽⁴⁵⁾ se výslovně odkazuje na pojem „cesta“ sestávající z několika navazujících letů. Pojem „cílové místo určení“ je v čl. 2 písm. h) nařízení definován jako místo určení na letence předložené na přepážce pro registraci k přepravě nebo místo určení posledního letu v případě přímo navazujících letů. Podle čl. 7 odst. 4 nařízení se vzdálenost mezi místem odletu a cílovým místem určení, která určuje výši odškodnění vypláceného v případě významného zpoždění v cílovém místě určení, měří metodou ortodromické dráhy letu, tj. „cestou“, a nikoli sečtením ortodromických vzdáleností u jednotlivých navazujících letů, z nichž se skládá „cesta“.

D. Proplacení výdajů v případě změny třídy na nižší

4.4.11. Výpočet náhrady

Podle článku 10 nařízení se náhrada vyplácí pouze za let, při němž byl cestující umístěn do nižší třídy, a nikoli za celou cestu v rámci jedné letenky, která může zahrnovat dva či více navazujících letů. Výše uvedená náhrada by měla být proplacena do sedmi dnů.

5. MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI

5.1 Zásada

V souladu s čl. 5 odst. 3 nařízení je letecký dopravce zproštěn povinnosti platit náhradu v případě zrušení nebo zpoždění při přeletu, jestliže může prokázat, že zrušení nebo zpoždění je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

⁽⁴³⁾ Věc Folkerts, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, bod 47.

⁽⁴⁴⁾ Spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-437/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 63.

⁽⁴⁵⁾ Věc Folkerts, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, bod 18.

Za účelem osvobození od povinnosti platit náhradu musí proto letecký dopravce současně prokázat:

- existenci mimořádných okolností a jejich souvislost se zpožděním nebo zrušením a
- skutečnost, že tomuto zpoždění nebo zrušení nebylo možné zabránit, ačkoli přijal všechna přiměřená opatření.

Daná mimořádná okolnost může způsobit více než jedno zrušení nebo zpoždění v cílovém místě určení, například v případě rozhodnutí řízení letového provozu, na které se odkazuje v 15. bodě odůvodnění nařízení.

Jako odchylku od běžného pravidla, tj. vyplacení náhrady, jež zohledňuje cíl ochrany spotřebitele, je nutno ji vykládat restriktivně⁽⁴⁶⁾. Všechny mimořádné okolnosti takové události, například okolnosti vyjmenované v 14. bodě odůvodnění, nemusí nezbytně představovat důvody zprošťující povinnosti nahradit škodu, nýbrž je nezbytné posouzení každého jednotlivého případu⁽⁴⁷⁾. V případě technických závad se musí mimořádné okolnosti vztahovat k události, která splňuje dvě kumulativní podmínky: za prvé, není vlastní běžnému výkonu činnosti dotčeného leteckého dopravce; za druhé, z důvodu své povahy či původu se vymyká jeho účinné kontrole⁽⁴⁸⁾.

Dopravci mohou jako důkazy předložit výňatky z leteckých palubních deníků nebo zpráv o mimořádných událostech a/nebo externí dokumenty a prohlášení. Jestliže se v odpovědi pro cestujícího a/nebo vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování odkazuje na takovýto důkaz, měl by být také předán. Chce-li se letecký dopravce na svou obranu dovolávat mimořádných okolností, měl by vnitrostátnímu subjektu odpovědnému za prosazování a cestujícím poskytnout takovýto důkaz bezplatně v souladu s vnitrostátními předpisy o přístupu k dokumentům.

5.2 Technické závady

Soudní dvůr⁽⁴⁹⁾ dále objasnil, že technickou závadu odhalenou při údržbě letadel nebo technickou závadu vzniklou z důvodu nedostatku takové údržby nelze považovat za „mimořádné okolnosti“. Soudní dvůr zastává názor, že i v případě, že technickou závadu, která vznikla neočekávaně, nelze přičíst nedostatečné údržbě a není odhalena při běžných kontrolách údržby, nespadá tato technická závada do definice „mimořádných okolností“, je-li vlastní běžnému výkonu činnosti dotčeného leteckého dopravce. Například porucha, jako je tato, která byla zapříčiněna předčasným selháním některých součástí letadla, může představovat nepředvídanou událost. Tato porucha však zůstává vnitřně spjata s velmi složitým systémem fungování letadla, jež letecký dopravce provozuje v často náročných, či dokonce extrémních podmínkách, zejména meteorologických, a navíc je nasnadě, že žádná součást letadla nevydrží navždy. Proto je třeba vycházet z toho, že nepředvídaná událost je vlastní běžnému výkonu činnosti leteckého dopravce⁽⁵⁰⁾. Skrytá výrobní vada, kterou odhalí konstruktér letadel nebo příslušný orgán, nebo škody na letadlech způsobené akty sabotáže či terorismu by se však za mimořádné okolnosti považovaly.

5.3 Náraz mobilních nástupních schůdků do letadla

Soudní dvůr⁽⁵¹⁾ objasnil, že náraz mobilních nástupních schůdků do letadla nelze považovat za „mimořádnou okolnost“, která zprošťuje leteckého dopravce povinnosti nahradit cestujícím škodu podle čl. 5 odst. 3 nařízení. Mobilní schůdky nebo můstky jsou nutně používány v letecké dopravě cestujících, takže letečtí dopravci pravidelně čelí situacím, které jsou výsledkem používání takovéhoho zařízení. Za těchto okolností musí být srážka letadla s takovými mobilními schůdky považována za událost vlastní běžnému výkonu činnosti leteckého dopravce. Mimořádné okolnosti by se uplatnily například v případě škod na letadlech způsobených aktem, jenž nesouvisí s běžnými službami letiště, jako jsou akty terorismu či sabotáže.

5.4 Přetížení letiště kvůli špatným povětrnostním podmínkám

V souladu s 14. bodem odůvodnění nařízení by situace, kdy je provozující letecký dopravce nucen zpozdit nebo zrušit let na přetíženém letišti kvůli špatným povětrnostním podmínkám, včetně případů, kdy tyto podmínky mají za následek nedostatečnou kapacitu, vyplývala z mimořádných okolností.

5.5 Přiměřená opatření, jejichž přijetí lze od leteckého dopravce očekávat za mimořádných okolností

Vyskytnou-li se mimořádné okolnosti, musí letecký dopravce prokázat, že jim nebylo možno zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření, aby se zprostil povinnosti platit náhradu škody.

⁽⁴⁶⁾ Věc Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 17, a citovaná judikatura.

⁽⁴⁷⁾ Věc Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 22.

⁽⁴⁸⁾ Věc Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 23.

⁽⁴⁹⁾ Věc Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 25.

⁽⁵⁰⁾ Věc van der Lans, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, body 40–42.

⁽⁵¹⁾ Věc Siewert, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, body 19–20.

Soudní dvůr⁽⁵²⁾ mimoto konstatoval, že podle čl. 5 odst. 3 nařízení lze od leteckého dopravce požadovat, aby včas plánoval využití svých prostředků tak, aby mohl uskutečnit plánovaný let poté, co pominou mimořádné okolnosti, tedy v určitém časovém rozmezí po plánovaném čase odletu. Letecký dopravce by měl zejména počítat s určitou časovou rezervou, která mu dle možností dovolí uskutečnit celý let, jakmile mimořádné okolnosti pominou. Tuto časovou rezervu je nutno posoudit v každém jednotlivém případě. Ustanovení čl. 5 odst. 3 však nelze vykládat tak, že v rámci přiměřených opatření ukládá povinnost obecného a nediferencovaného plánování minimální časové rezervy použitelné bez rozdílu na všechny letecké dopravce ve všech situacích, ve kterých nastanou mimořádné okolnosti. V tomto ohledu jsou dostupné zdroje zpravidla vyšší na domovské základně než v destinacích, a nabízejí tudíž více příležitostí k omezení dopadu mimořádných okolností. Posouzení schopnosti leteckého dopravce uskutečnit celý plánovaný let v nových podmínkách vyplývajících ze vzniku těchto okolností je nutno provést tak, aby bylo zajištěno, že rozsah požadované časové rezervy nepovede k tomu, že by letecký dopravce byl nucen přistoupit k neúnosným obětem s ohledem na kapacitu svého podniku v rozhodné době.

Co se týká technických závad, skutečnost, že letecký dopravce dodržel minimální pravidla údržby letadla, sama o sobě nepostačuje k prokázání, že daný dopravce přijal všechna přiměřená opatření, aby byl osvobozen od povinnosti náhrady škody⁽⁵³⁾.

6. NÁHRADA ŠKODY, PROPLACENÍ VÝDAJŮ, PŘESMĚROVÁNÍ A POSKYTNUTÍ PÉČE V PŘÍPADĚ MULTIMODÁLNÍ DOPRAVY

Na cesty, které v rámci jedné jediné přepravní smlouvy kombinují vícero druhů dopravy (například cesty vlakem a letadlem prodávané dohromady jako jedna jediná cesta), se nařízení nevztahuje a nevztahuje se na ně ani žádný jiný právní předpis Unie o právech cestujících v jiných druhích dopravy. Pokud cestující kvůli zpoždění vlaku zmešká letadlo, mohl by se dovolat práva na náhradu a pomoc podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007⁽⁵⁴⁾ pouze ve vztahu k cestě vlakem, a to jen v případě, že by byl do cílové stanice dopraven s více než 60 minutovým zpožděním⁽⁵⁵⁾. Stejně tak se použijí jiné předpisy při zmeškání letu kvůli zpoždění plavidla nebo autokaru v případě cesty v rámci jediné přepravní smlouvy⁽⁵⁶⁾. Pořadatelé souborných služeb však mohou být podle směrnice 90/314/EHS nebo směrnice (EU) 2015/2302 odpovědní i za zmeškané lety a dopad na souborné služby jako celek, je-li multimodální doprava součástí kombinace s jinými službami pro cesty, například ubytováním.

7. STÍŽNOSTI U VNITROSTÁTNÍCH SUBJEKTŮ ODPOVĚDNÝCH ZA PROSAZOVÁNÍ, SUBJEKTY ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ⁽⁵⁷⁾ A OCHRANA SPOTŘEBITELE PODLE NAŘÍZENÍ O SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE⁽⁵⁸⁾

7.1 Stížnosti u vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování

Stížnosti u vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování S cílem zajistit, aby byly postupy vyřizování stížností účinné, a poskytnout leteckým dopravcům a jiným podnikům, jichž se to může případně týkat, bezpečné právní prostředí doporučuje Komise upozornit cestující na to, aby své stížnosti podávali vnitrostátnímu subjektu odpovědnému za prosazování v zemi, v níž k události došlo, a to v přiměřené lhůtě, pokud se domnívají, že letecký dopravce porušil jejich práva. Cestující by měli podat stížnost u vnitrostátního orgánu odpovědného za prosazování až poté, co si stěžovali nejprve u leteckého dopravce, a s odpovědí leteckého dopravce nesouhlasí, nebo v případě, že jim letecký dopravce neposkytl uspokojivou odpověď. Komise doporučuje, aby byla odpověď leteckého dopravce poskytnuta do dvou měsíců a aby nebyla uložena žádná omezení ohledně použití jednoho z úředních jazyků EU. Soudní dvůr⁽⁵⁹⁾ se však domníval,

⁽⁵²⁾ Věc Eglitis a Ratnieks, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, bod 37.

⁽⁵³⁾ Věc Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 43.

⁽⁵⁴⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. L 315, 3.12.2007, s. 14).

⁽⁵⁵⁾ Článek 17 a 18 nařízení (ES) č. 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ V tomto ohledu viz nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1).

⁽⁵⁷⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽⁵⁸⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele) (Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1).

⁽⁵⁹⁾ Spojené věci Ruijsenaars a další, C-145/15 a C-146/15, ECLI:EU:C:2016:187, body 32, 36 a 38.

že podle nařízení nemají vnitrostátní subjekty pro prosazování povinnost na základě takových stížností jednat s cílem zaručit každému jednotlivému cestujícímu příslušná práva. Vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování proto není povinen přijmout v jednotlivých případech donucovací opatření vůči leteckým dopravcům s cílem přinutit je k poskytnutí náhrady stanovené v nařízení, jeho úloha při ukládání sankcí podle čl. 16 odst. 3 nařízení spočívá v opatřeních přijatých v odezvě na porušení, jež dotýčný subjekt odhalí při výkonu všeobecného dohledu podle čl. 16 odst. 1. Podle Soudního dvora však nařízení členským státům nebrání v tom, aby přijaly právní předpisy, které vnitrostátnímu subjektu odpovědnému za prosazování uloží povinnost přijímat opatření v reakci na individuální stížnosti, pokud neexistují subjekty alternativního řešení sporů nebo pokud tyto subjekty sice existují, ale stěžovateli se od nich nedostane odpovědi. Tímto rozsudkem není dotčena povinnost vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování poskytnout v souladu se zásadami řádné správy a v případě neexistence takovýchto subjektů stěžovatelům na základě jejich stížnosti informovanou odpověď. Komise se domnívá, že správná praxe vyžaduje, aby byli cestující informováni rovněž o možných opravných prostředcích či jiných opatřeních, která mohou přijmout, pokud s posouzením svého případu nesouhlasí. Cestující by měl mít právo se rozhodnout, zda si přeje být zastoupen jinou osobou nebo subjektem.

7.2 Subjekty alternativního řešení sporů

Kromě stížností podle nařízení mohou cestující s bydlištěm v EU za předpokladu, že letecký dopravce je usazen v EU a účastní se systému alternativního řešení sporů, předložit své smluvní spory s leteckými dopravci usazenými v EU rovněž subjektům alternativního řešení sporů zřízeným podle směrnice o alternativním řešení sporů. Pokud si letenku pořídili na internetu, mohou takovéto spory předložit rovněž platformě pro online řešení sporů zřízené podle nařízení o online řešení spotřebitelských sporů, která je dostupná prostřednictvím tohoto odkazu: <http://ec.europa.eu/odr>.

Nejsou-li letečtí dopravci podle vnitrostátních právních předpisů povinni účastnit se postupů u subjektů alternativního řešení sporů, je vhodné, aby se k účasti na příslušných postupech zavázali dobrovolně a informovali o tom své zákazníky.

7.3 Další prostředky, které zúčastněným stranám pomohou při uplatňování nařízení

Pomoc zúčastněným stranám při uplatňování nařízení probíhá několika způsoby. První z nich se týká nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004⁽⁶⁰⁾ o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, které stanoví obecné podmínky a rámec pro spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování předpisů. Spolupráce mezi těmito orgány je nezbytná k zajištění jednotného uplatňování právních předpisů o právech spotřebitelů na vnitřním trhu a k vytvoření rovných podmínek pro podniky. Vztahuje se na situace týkající se společných zájmů spotřebitelů a uděluje vnitrostátním orgánům dodatečné vyšetřovací a donucovací pravomoci za účelem ukončení porušování předpisů o ochraně spotřebitele v případě, jsou-li obchodník a spotřebitel usazeni v různých zemích. Nařízení (ES) č. 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě je součástí přílohy nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Vnitrostátní orgány odpovědné za prosazování nařízení (ES) č. 261/2004 proto musí plnit své povinnosti podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, jsou-li v sázce společné zájmy spotřebitelů v přeshraničním kontextu.

Cestující, kteří se setkali s problémy v přeshraničních situacích, se mohou mimoto obrátit na síť evropských spotřebitelských center⁽⁶¹⁾. Tato síť informuje spotřebitele o jejich právech podle evropských a vnitrostátních právních předpisů o ochraně spotřebitele, poskytuje poradenství ohledně možných způsobů řešení stížností spotřebitelů, nabízí přímou pomoc při řešení stížností s obchodníky smírnou cestou a v případě, že nemůže pomoci sama, nasměruje spotřebitele na příslušný subjekt. Cestující se mohou se žádostí o informace a přímou pomoc podle nařízení obrátit rovněž na vnitrostátní spotřebitelské organizace.

8. PODÁNÍ ŽALOBY PODLE NAŘÍZENÍ

8.1 Příslušnost pro podání žaloby podle nařízení

V případě letů z jednoho členského státu do druhého uskutečněných na základě smlouvy s jediným leteckým dopravcem, který je provozujícím leteckým dopravcem, lze žalobu o náhradu škody podle nařízení podat podle volby žalobce vnitrostátnímu soudu, v jehož obvodě se nachází místo odletu, nebo místo přiletu letadla, která jsou sjednána ve smlouvě o přepravě⁽⁶²⁾, a to podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1215/2012 („Brusel I“) ⁽⁶³⁾. Podle čl. 4 odst. 1 nařízení Brusel I mají cestující rovněž možnost podat žalobu soudům v místě bydliště žalovaného (sídla leteckého dopravce).

⁽⁶⁰⁾ Viz poznámka pod čarou 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

⁽⁶²⁾ Věc Rehder, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, bod 47.

⁽⁶³⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1).

8.2 Lhůta pro podání žaloby podle nařízení

Nařízení nestanoví lhůtu pro podání žaloby u vnitrostátních soudů. Tuto záležitost upravují vnitrostátní právní předpisy jednotlivých členských států týkající se promlčení. Dvouletá promlčecí lhůta podle Montrealské úmluvy není pro žaloby podané podle nařízení relevantní a nedotýká se vnitrostátních právních předpisů členských států, jelikož opatření k náhradě škody stanovená v nařízení nespádají do oblasti působnosti zmíněné úmluvy, poněvadž mají odčinit nepřijemnosti způsobené cestujícím, přičemž představují dodatečná opatření k systému náhrady škody stanovenému v úmluvě. Lhůty mezi jednotlivými členskými státy se proto mohou lišit ⁽⁶⁴⁾.

9. ODPOVĚDNOST LETECKÝCH DOPRAVCŮ PODLE MONTREALSKÉ ÚMLUVY

Úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, obecně známá jako „Montrealská úmluva“, byla schválena v Montrealu dne 28. května 1999. Evropská unie je smluvní stranou této úmluvy ⁽⁶⁵⁾ a některá její ustanovení byla do práva Unie provedena nařízením (ES) č. 2027/97 ve znění nařízení (ES) č. 889/2002. Tato pravidla jsou součástí souboru opatření, která mají chránit práva cestujících v letecké dopravě v Evropské unii spolu s nařízením (ES) č. 261/2004.

— Slučitelnost nařízení s Montrealskou úmluvou:

- Soudní dvůr ⁽⁶⁶⁾ potvrdil, že požadavky na poskytnutí náhrady v případě zpoždění při přeletu a na poskytnutí pomoci v případě zpoždění při odletu jsou slučitelné s Montrealskou úmluvou. Soudní dvůr se v této souvislosti domnívá, že časová ztráta vyvolaná zpožděním letu představuje spíše „nepohodlí“ než „škodu“, kterou se má zabývat Montrealská úmluva. Toto odůvodnění bylo založeno na zjištění, že příliš velké zpoždění způsobí takřka totožné škody všem cestujícím a nařízení stanoví standardizovanou a okamžitou náhradu, zatímco Montrealská úmluva předpokládá náhradu, která vyžaduje individuální posouzení rozsahu způsobené škody, jedná se tudíž o škodu, jež může být nahrazena pouze a posteriori a individuálně. Nařízení se tudíž uplatní dříve než Montrealská úmluva. Povinnost odškodnit cestující, jejichž lety byly zpožděny, podle nařízení proto nespadá do oblasti působnosti zmíněné úmluvy, představuje však dodatečnou povinnost k systému náhrady škody stanovenému v této úmluvě.
- Nařízení (ES) č. 2027/97 se vztahuje pouze na cestující přepravované „leteckým dopravcem“, tj. podnikem letecké dopravy s platnou provozní licencí ⁽⁶⁷⁾ ve smyslu čl. 2 odst. 1 písm. b) nařízení.
- Podle článku 17 Montrealské úmluvy je cestujícím osoba, která je přepravována na základě „přepravní smlouvy“ ve smyslu článku 3 této úmluvy, a to i v případě, že nebyl vydán jednotlivý nebo hromadný doklad o přepravě ⁽⁶⁸⁾.
- Ustanovení čl. 22 odst. 2 Montrealské úmluvy by se mělo vykládat ve spojení s čl. 3 odst. 3 této úmluvy, a to v tom smyslu, že se právo na náhradu škody a omezení odpovědnosti leteckého dopravce na 1 131 zvláštních práv čerpání v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadel vztahují i na cestujícího, který požaduje náhradu škody na základě ztráty, zničení, poškození nebo zpoždění zavazadla odbaveného na jméno jiného cestujícího, pokud zavazadlo ve skutečnosti obsahovalo věci prvního cestujícího. Cestující postižený zničením, ztrátou, poškozením nebo zpožděním zavazadla zapsaného na jméno jiné osoby má proto nárok na odškodnění do výše 1 131 zvláštních práv čerpání, jestliže může prokázat, že v zapsaném zavazadle byly ve skutečnosti jeho věci. Je na dotyčném cestujícím, aby toto uspokojivě prokázal vnitrostátnímu soudci, který může přihlídnout ke skutečnosti, že tito cestující jsou členy jedné rodiny, koupili si letenky společně nebo cestovali společně ⁽⁶⁹⁾.
- Ustanovení čl. 22 odst. 2 Montrealské úmluvy, jež stanoví meze odpovědnosti leteckého dopravce za újmu vzniklou mimo jiné v důsledku ztráty zavazadel, zahrnuje jak majetkovou, tak i nemajetkovou újmu ⁽⁷⁰⁾. Tento článek se použije i v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění odbavených invalidních vozíků nebo jiného vybavení pro

⁽⁶⁴⁾ Věc Cuadrench Moré, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, bod 33.

⁽⁶⁵⁾ Rozhodnutí Rady 2001/539/ES ze dne 5. dubna 2001 o uzavření Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealská úmluva) Evropským společenstvím (Úř. věst. L 194, 18.7.2001, s. 39).

⁽⁶⁶⁾ Věc IATA a ELFAA, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, body 43, 45, 46 a 47, a spojené věci Sturgeon a další, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 51.

⁽⁶⁷⁾ Věc Prüller-Frey, C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, bod 29.

⁽⁶⁸⁾ Věc Wucher Helicopter, C-6/14, ECLI:EU:C:2015:122, body 36 až 38.

⁽⁶⁹⁾ Věc Espada Sanchez, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, bod 35.

⁽⁷⁰⁾ Věc Axel Walz, C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, bod 39.

mobilitu a pomocného vybavení, jak je definováno v čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006, během přepravy. Odpovědnost dopravce je v tomto případě omezena na částku uvedenou v předchozím odstavci, pokud cestující při podávání zavazadla dopravci neučiní zvláštní prohlášení o významu jeho dodání do místa určení a nezaplatí dodatečný příplatek, pokud byl o to požádán.

- Při výkladu článků 19, 22 a 29 Montrealské úmluvy se Soudní dvůr ⁽⁷¹⁾ domníval, že letecký dopravce může být podle této úmluvy odpovědný vůči zaměstnavateli v případě škody způsobené zpožděním letů, kterými cestovali jeho zaměstnanci. Úmluvu je proto třeba vykládat v tom smyslu, že se vztahuje nejen na škodu, která byla způsobena samotným cestujícím, ale rovněž na škodu vzniklou zaměstnavateli, s nímž byla uzavřena smlouva o mezinárodní přepravě cestujících. Ve svém rozsudku Soudní dvůr dodal, že leteckým dopravcům je však zaručeno, že jejich odpovědnost nemůže jít nad rámec meze „za každého cestujícího“ stanovené zmíněnou úmluvou vynásobené počtem dotyčných zaměstnanců/cestujících.
- V případě žaloby o náhradu škody spadající do působnosti článku 19 Montrealské úmluvy si může cestující vybrat z několika soudů určených samotnou úmluvou v jejím článku 33: může si vybrat soud v místě sídla nebo v hlavním místě podnikání dopravce nebo v místě podnikání, kde byla smlouva uzavřena, nebo soud v místě určení. V tomto případě nezáleží na tom, zda se toto místo nachází v EU, jelikož soudní příslušnost se zakládá na úmluvě, jíž je EU stranou.

⁽⁷¹⁾ Věc *Air Baltic Corporation AS*, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, body 29 a 49.

PŘÍLOHA

Pravomoc vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování v EU v případě významného zpoždění při přeletu do konečného místa určení přímo navazujících letů*Právní souvislosti:*

1. Věc Folkerts, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106 ⁽¹⁾

„33. Vzhledem k tomu, že se toto nepohodlí v případě zpožděných letů konkretizuje při přeletu do **cílového místa určení**, Soudní dvůr rozhodl, že pro účely náhrady škody stanovené v článku 7 nařízení (ES) č. 261/2004 se zpoždění musí posuzovat podle plánovaného času přeletu do **tohoto místa** (viz výše uvedené rozsudky Sturgeon a další, bod 61, a Nelson a další, bod 40).

34. Pojem ‚cílové místo určení‘ je v čl. 2 písm. h) nařízení (ES) č. 261/2004 definován jako **místo určení na letence předložené na přepážce pro registraci k přepravě nebo místo určení posledního letu v případě přímo navazujících letů**.

35. Z toho vyplývá, že v případě navazujících letů je pro účely paušální náhrady škody stanovené v článku 7 nařízení (ES) č. 261/2004 důležité **pouze zpoždění zjištěné oproti plánovanému času přeletu do cílového místa určení**, kterým se rozumí místo určení posledního letu dotčeného cestujícího.“

2. Nařízení (ES) č. 261/2004, článek 16 – Porušení předpisů

„1. Každý členský stát určí subjekt odpovědný za prosazování tohoto nařízení ve vztahu k **letům z letišť nacházejících se na jeho území a letů z třetí země na tato letiště**. Tento subjekt v případě potřeby přijme nezbytná opatření, která zajistí, aby byla dodržována práva cestujících. Členské státy oznámí Komisi subjekt, který byl v souladu s tímto odstavcem určen.

2. Aniž je dotčen článek 12, může si každý cestující u každého subjektu určeného podle odstavce 1 nebo u každého jiného příslušného subjektu určeného členským státem stěžovat na údajné porušení tohoto nařízení, ke kterému došlo na letišti nacházejícím se na území členského státu nebo které se týká letu z třetí země na letiště nacházející se na uvedeném území. (...)“

*Možné příklady ⁽²⁾:**Prohlášení o vyloučení odpovědnosti:*

- Tento seznam příkladů nemůže být úplný a je závislý na skutečnosti, že takovéto trasy zahrnují jeden či více přímo navazujících letů, které jsou součástí jediné přepravní smlouvy, jsou uskutečňovány dotčenými leteckými dopravci v souladu s článkem 3 nařízení a jsou přípustné podle stávajících dohod o leteckých službách, jež byly uzavřeny mezi členskými státy EU a/nebo EU a třetími zeměmi.
- Tyto příklady berou v úvahu „v případě přímo navazujících letů (...) pouze zpoždění zjištěné oproti plánovanému času přeletu do cílového místa určení“.
- Předpokládá se, že významné zpoždění v cílovém místě určení je způsobeno pouze zmeškáním spoje, a nikoli jiným druhem zvažovaných událostí a že se neuplatní mimořádné okolnosti.

Cesta č. 1: odlet z členského státu EU A (let č. 1), přestup v členském státě EU B na let do místa určení v EU C (let č. 2).

Podle čl. 16 odst. 1 je příslušným vnitrostátním subjektem vnitrostátní subjekt v členském státě B. Výše náhrady škody se vypočte na základě celé cesty.

Cesta č. 2: odlet z členského státu EU A (let č. 1), přestup na letišti ve třetí zemi na let do cílového místa určení v jiné třetí zemi (let č. 2).

Podle čl. 16 odst. 1 je příslušným vnitrostátním subjektem vnitrostátní subjekt v členském státě A. Výše náhrady se vypočte na základě celé cesty.

Cesta č. 3: odlet ze třetí země (let č. 1 provozovaný dopravcem EU), přestup v členském státě EU A do cílového místa určení v EU B (let č. 2).

Podle čl. 16 odst. 1 je příslušným vnitrostátním subjektem vnitrostátní subjekt členského státu A. Výše náhrady škody se vypočte na základě celé cesty.

⁽¹⁾ Nejdůležitější části jsou uvedeny tučně.

⁽²⁾ EU = Evropská unie.