



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 4.4.2007
KOM(2007) 168 v konečném znění

**SDĚLENÍ KOMISE
EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ**

podle článku 17 nařízení (ES) č. 261/2004

o uplatňování a výsledcích uvedeného nařízení, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů

{SEK(2007) 426}

OBSAH

1.	SOUVISLOSTI	3
2.	ÚVOD	3
3.	METODIKA	4
4.	HLAVNÍ CÍLE A USTANOVENÍ NAŘÍZENÍ	4
4.1.	Kvantitativní vyjádření dopadu	4
4.1.1.	Odepření nástupu na palubu – vícenásobné zarezervování místa	5
4.1.2.	Zrušení – zpoždění letu	5
4.1.3.	Stížnosti vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování nařízení a Komisi....	5
4.1.4.	Závěry	5
5.	NAŘÍZENÍ (ES) č. 261/2004 ZAVEDLO NOVÁ PRAVIDLA PRO PŘÍPADY ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU, ZRUŠENÍ A VÝZNAMNÉ ZPOŽDĚNÍ LETU.....	6
5.1.	Odepření nástupu na palubu – vícenásobné zarezervování místa	6
5.2.	Zrušení.....	6
5.3.	Přesměrování.....	7
5.4.	Zpoždění a pomoc cestujícím.....	7
5.5.	Informace	8
6.	VÝKON NAŘÍZENÍ VNITROSTÁTNÍMI SUBJEKTY ODPOVĚDNÝMI ZA PROSAZOVÁNÍ NAŘÍZENÍ (NEB).....	8
6.1.	Složení vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování nařízení.....	9
6.2.	Nezávislost vnitrostátních orgánů odpovědných za prosazování nařízení.....	9
6.3.	Uvalování sankcí	9
7.	DŮSLEDKY ANALÝZY	10
7.1.	Zlepšit prosazování nařízení	10
7.2.	Upřesnit výklad nejasných aspektů nařízení	10
7.3.	Ujasnit pojmy zpoždění a zrušení letu	10
7.4.	Zavést pokyny pro případ „mimořádných okolností“	11
7.5.	Posílit úlohu vnitrostátních subjektů zodpovědných za prosazování nařízení.....	11
8.	ZÁVĚRY.....	11

**SDĚLENÍ KOMISE
EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ**

podle článku 17 nařízení (ES) č. 261/2004

o uplatňování a výsledcích uvedeného nařízení, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů

(Text s významem pro EHP)

1. SOUVISLOSTI

Rada a Evropský parlament přijaly společně dne 11. února 2004 nařízení, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu.^{1 2}

Článek 17 nařízení (ES) č. 261/2004 stanoví vypracování zprávy o uplatňování a výsledcích uvedeného nařízení, kterou Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě.

Toto sdělení představuje zprávu požadovanou podle článku 17 nařízení (ES) č. 261/2004.

2. ÚVOD

Nařízení (ES) č. 261/2004 zavedlo nová pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, významného zpoždění letů a nedobrovolné změny třídy na nižší. Nařízení vyžaduje, aby letecké společnosti podle okolností:

- zajistily cestujícím pomoc ve formě ubytování v hotelu, občerstvení, stravy a umožnily základní komunikaci zdarma;
- nabídly přesměrování a proplacení výdajů;
- zaplatily náhradu až do výše 600 EUR na jednoho cestujícího; a
- aktivně informovaly cestující o jejich právech podle nařízení.

Nařízení rovněž požaduje, aby členské státy zřídily subjekty odpovědné za prosazování nařízení, které budou způsobilé uložit odrazující sankce.

Výše uvedené se vztahuje na všechny lety v rámci Evropské unie a odlétající z území Evropské unie a pro lety z území mimo Evropskou unii letící na letiště situované uvnitř Evropské unie, které jsou provozované dopravcem registrovaným v Evropské unii.

¹ Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1.

² IP/05/181, 16.2.2005.

Mnohé letecké společnosti, zvláště nízkonákladové, vznesly k nařízení nemalé výhrady. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců (IATA) a Evropské sdružení nízkonákladových leteckých společností (ELFAA) zpochybnily nařízení u Nejvyššího soudu Anglie a Walesu a případ byl následně předán Evropskému soudnímu dvoru (ECJ). Evropský soudní dvůr (ECJ) nicméně v lednu 2006 odvolání leteckých společností zamítnul.³

Komise uspořádala tři samostatná zasedání s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování nařízení (NEB), které byly určeny členskými státy v souladu s článkem 16 nařízení č. 261/2004. Nařízení blíže neupřesňuje pravomoci a úkoly uvedených subjektů odpovědných za prosazování nařízení.

Komise zůstala po výše uvedených zasedáních i nadále v kontaktu se subjekty odpovědnými za prosazování nařízení s cílem vypracovat informační dokument o provádění nařízení.

3. METODIKA

Aby Komise obdržela nezávislé a nezkreslené kvantitativní a kvalitativní údaje o uplatňování nařízení, uzavřela smlouvu s externím konzultantem.⁴ Součástí studie byla konzultace maximálního možného počtu zainteresovaných subjektů, včetně sdružení spotřebitelů a cestujících.

Cílem studie bylo zhodnotit, v jakém rozsahu letecké společnosti nařízení dodržují, zjistit zda-li se nařízení daří účinně prosazovat v praxi a zkoumat jeho možné změny. Za tímto účelem byly určeny čtyři pracovní oblasti: sekundární výzkum, rozhovory se zainteresovanými subjekty, sledování letů v realitě a právní analýza. Studie poskytla cenné podklady k přípravě tohoto sdělení.

4. HLAVNÍ CÍLE A USTANOVENÍ NAŘÍZENÍ

Hlavním cílem nařízení je zlepšit situaci cestujících v případě jakéhokoliv narušení jejich cesty. Nařízení stanoví minimální práva cestujících, která musí být respektována všemi leteckými společnostmi, jelikož v případě zdržení na letišti je nepohodlí cestujících srovnatelné, ať již se jedná o přestupní letiště – (hub)⁵ nebo o letiště regionální, ať cestující letí první třídou či za levnou letenku.

4.1. Kvantitativní vyjádření dopadu

Cílem tohoto sdělení je zhodnotit, do jaké míry letecké společnosti nařízení (ES) č. 261/2004 dodržují a zjistit, zda je postup prosazování nařízení účinný. Následující kapitoly zkoumají, zda existence nového nařízení (ES) č. 261/2004 měla dopad na snížení počtu případů odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letů.

³ Věc C-344/04. <http://curia.europa.eu/juris/cgi-bin/gettext.pl?where=&lang=en&num=79939889C19040344&doc=T&ouvert=T&scance=ARRET>

⁴ Úř. věst. 2006/S 36-038536, 22. 2. 2006.

⁵ HUB je letiště, které letecká společnost užívá jako přestupní, aby následně dopravila cestující do cílového místa určení.

4.1.1. Odepření nástupu na palubu – vícenásobné zarezervování místa

Statistiky případů odepření nástupu na palubu a změny třídy na nižší nejsou veřejně k dispozici. Letečtí dopravci byly požádáni, aby k tomuto bodu poskytli informace, ale až na dvě výjimky všichni odmítli s tím, že tento aspekt tvoří součást individuální obchodní strategie společnosti.

4.1.2. Zrušení – zpoždění letu

Je těžké určit, zda byl let zpožděn nebo zrušen, jelikož letecké společnosti mohou uplatňovat různé přístupy ke klasifikaci zpoždění a zrušení letu, což následně ovlivňuje výši odškodnění. Většina porovnatelných údajů o zrušení letu je navíc poskytována leteckými společnostmi přes jejich vlastní sdružení. Spolehlivý a nezávislý zdroj údajů chybí.

Agentura Eurocontrol pravidelně zveřejňuje informace o zpožděních letů a jejich hlavních příčinách.⁶ Z těchto informací vyplývá, že téměř 70 % zpoždění je způsobeno leteckou společností nebo činnostmi spojenými s provozem letiště.

Bylo vyjádřeno znepokojení nad tím, že letecké společnosti mohou klasifikovat zrušení letu jako významné zpoždění, aby se vyhnuly požadavkům o vyplacení náhrad. Pokud by letecké společnosti začaly klasifikovat zrušení letu jako významné zpoždění s úmyslem nevyplácet finanční náhrady podle nařízení (ES) č. 261/2004, dalo by se v důsledku zavedení uvedeného nařízení očekávat výrazné snížení počtu zrušení letu a příslušné zvýšení počtu významných zpoždění.

Žádný prokazatelný důkaz této tendence neexistuje. Nic ale nezaručuje, že klasifikace zpoždění a zrušení letů ve statistikách je shodná s příslušnými statistikami leteckých společností, na základě kterých se rozhodují, jakou náhradu podle nařízení poskytnout.

4.1.3. Stížnosti vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování nařízení a Komisi

Ačkoli je k dispozici málo statistických údajů, existují nepřímé důkazy, že letecké společnosti ne vždy nařízení dodržovaly. Napovídají tomu stížnosti cestujících, které byly zaslány NEB a Komisi. Tyto stížnosti nejsou statisticky významné, ale umožňují pochopit chování leteckých společností a naznačují určité tendence. Celkový počet obdržených stížností rovněž vypovídá o rostoucím povědomí cestujících o jejich právech.

4.1.4. Závěry

Jelikož je nařízení (ES) č. 261/2004 v platnosti pouze dva roky, je těžké zhodnotit, zda mělo jakýkoli *kvantitativní* vliv na celkové množství případů odepření nástupu na palubu, zpoždění / zrušení letů, či na změny klasifikace zrušení letu na zpoždění. V některých případech ale může dojít k tomu, že odepření nástupu na palubu je klasifikováno jako „dobrovolné“ místo „nedobrovolné“ v důsledku požadavku, podle kterého mají být nejdříve vyzváni dobrovolníci k odstoupení od rezervace.

⁶ <http://www.eurocontrol.int/eCoda/portal>

Tento závěr nutně neznamená, že se situace cestujících nezlepšila po stránce *kvalitativní*, jelikož letecké společnosti ve své snaze zlepšit zacházení s cestujícími v rámci nařízení (ES) č. 261/2004 udělaly určitý pokrok. Během uplynulých dvou let letecké společnosti prokázaly, že jsou schopné některé vážné události na letištích zvládnout tím, že poskytly cestujícím odpovídající pomoc.

Počet stížností, který zůstává omezený, není ale dostatečným ukazatelem kvality poskytnutých služeb. Vývoj uvedených stížností se nicméně časem může stát vhodným indikátorem, který bude ukazovat, zda se zacházení s cestujícími zlepšuje či zhoršuje. Komise bude následně věnovat této otázce zvláštní pozornost.

5. NAŘÍZENÍ (ES) Č. 261/2004 ZAVEDLO NOVÁ PRAVIDLA PRO PŘÍPADY ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU, ZRUŠENÍ A VÝZNAMNÉ ZPOŽDĚNÍ LETU

Následující kapitoly analyzují, zda letečtí dopravci tato pravidla dodržují a zda respektují práva cestujících.

5.1. Odepření nástupu na palubu – vícenásobné zarezervování místa

Zdá se, že většina leteckých společností pravidla, která se vztahují k odepření nástupu na palubu dodržuje, a tudíž tato oblast nezavdává příčinu k znepokojení. Předchozí nařízení⁷ o odepření nástupu na palubu z roku 1991 si zřejmě našlo své místo v obecné obchodní strategii leteckých společností, ke které nařízení (ES) č. 261/2004 přidalo ustanovení o vyzvání dobrovolníků. Cestující nicméně stále oznamují případy odepření nástupu na palubu bez předchozího vyzvání dobrovolníků.

Odepření nástupu na palubu způsobené vícenásobným zarezervováním místa při prodeji se většinou rychle vyřeší na místě. Povinnost vyzvat dobrovolníky zřejmě vytvořila větší flexibilitu jak pro cestující, tak pro letecké společnosti.

Ve složitějších případech, kdy se jedná například o nevyhovující cestovní doklady, zmeškané navazující lety či pozdní odbavení, závisí možnosti cestujících domáhat se svých práv na zhodnocení situace na místě leteckou společností v okamžiku odbavení či nástupu na palubu.

5.2. Zrušení

V mezích právního rámce vztahujícího se na finanční náhradu, která má být cestujícímu vyplacena, se může letecká společnost v případě zrušení letu odvolávat na mimořádné okolnosti⁸ a být zproštěna svých povinností. *Bod odůvodnění 14* uvádí pět možných případů mimořádných okolností – politická nestabilita, povětrnostní podmínky neslučitelné s uskutečněním dotčeného letu, bezpečnostní rizika, neočekávané nedostatky letové bezpečnosti a stávky. *Bod odůvodnění 15* uvádí zpoždění letu v důsledku dřívějšího rozhodnutí řízení letového provozu v určitém dni.

⁷ Nařízení (EHS) č. 295/91 ze dne 4. února 1991, kterým se stanoví společná pravidla systému náhrad za odepření nástupu na palubu v pravidelné letecké dopravě – (Úř. věst. L 36, 8.2.1991).

⁸ Body odůvodnění 14 a 15 a čl. 5 odst. 3 nařízení (ES) č. 261/2004.

V praxi se ukázalo, že v případě zrušení letu se letecké společnosti na tyto mimořádné okolnosti většinou odvolávají. V roce 2005 upozornila Komise všechny dopravce Společenství, že tento postup nelze zneužívat.⁹ Letecké společnosti nicméně oponují, že na jakémkoliv dobrovolném rušení letů nemají zájem, jelikož by jim to přineslo negativní hospodářské dopady.

Ustanovení „vyšší moci“ dovoluje leteckému dopravci nevyplatit finanční náhradu v případech, kdy *„byla událost způsobena mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zamezit i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření“*. Výklad tohoto ustanovení je jedním z hlavních problémů. Samotní cestující by samozřejmě byli neradi, aby se slevovalo z požadavků na letovou bezpečnost. Stále ale přetrvává podezření, že letecké společnosti se na „mimořádné okolnosti“ odvolávají příliš často, aby se vyhnuly placení náhrady, pro kterou mimochodem není v nařízení určená žádná doba splatnosti.

Velká část všech stížností podaných cestujícími leteckým společností, NEB a Komisi se týká uvedené záležitosti, ačkoliv se jinak jedná jen o malou část nařízení. Zdá se, že ne všechny NEB jsou ochotny od leteckých dopravců dodržování tohoto ustanovení vyžadovat. Cestující mají potom velmi málo možností, a to buď rozhodnutí dopravce přijmout či se obrátit na soud.

5.3. Přesměrování

V případě odepření nástupu na palubu a v případě zrušení letu, jsou letecké společnosti podle nařízení povinny cestujícím nabídnout buď proplacení výdajů nebo přesměrování. Ve skutečnosti ale, pokud některé letecké společnosti nejsou schopny poskytnout náhradní let v letadle jejich společnosti, nabídnou cestujícímu pouze možnost proplacení výdajů. Nařízení samotné neupřesňuje, zda by letecké společnosti měly cestující přesměrovat prostřednictvím jiných dopravců či pozemní dopravou, pokud nemohou nabídnout náhradní let letadlem své společnosti. Pojem „srovnatelné dopravní podmínky“ může být vykládán mnoha způsoby. Síť leteckých společností¹⁰ má zpravidla vzájemné dohody, které jim umožňují přesměrovat cestující prostřednictvím jiných dopravců za přiměřenou cenu.

Nízkonákladové letecké společnosti podobné dohody nemají a zdá se, že nejsou ochotné přesměrování prostřednictvím jiných dopravců organizovat a nechávají tak cestující dny čekat na regionálních letištích. Některé letecké společnosti v uvedených případech údajně odmítají poskytnout patřičnou pomoc a ubytování v hotelu nebo dokonce cestujícím i jenom vrátit cenu letenky.

5.4. Zpoždění a pomoc cestujícím

Pokud narušení letu způsobí cestujícím alespoň dvouhodinové zpoždění, jsou letecké společnosti povinny poskytnout jim patřičnou pomoc, aby bylo nepohodlí cestujících sníženo na minimum. Tato pomoc by měla mít podobu občerstvení, stravy, umožnění základní komunikace zdarma a v případě potřeby ubytování v hotelu.

⁹ DG TREN, korespondence ze dne 10. března 2005, D(2005)104765.

¹⁰ Struktury, které jsou výsledkem strategické volby leteckých společností na určité letiště létat či nelétat.

Nízkonákladoví dopravci, kteří obvykle létají z regionálních letišť, mají často problémy s dodržováním povinnosti poskytnout pomoc. Omezený počet ubytovacích kapacit na těchto letištích (stravovací služby, hotely, atd.) ne vždy umožňuje leteckým společnostem pomoc řádně poskytnout.

V mnoha případech není pomoc poskytnuta spontánně či není poskytnuta vůbec. Letecké společnosti se někdy dokonce snaží odvolat na „vyšší moc“, ačkoli nařízení tento typ výjimky nestanoví. Letečtí dopravci mají povinnost informovat cestující o jejich právech a poskytnout jim pomoc.

Poskytnutí pomoci může být složité ve chvíli, kdy například jsou hotelové pokoje v okolí letiště již obsazené v důsledku dlouhotrvající stávky či mimořádných povětrnostních podmínek, nebo pokud nejsou v prostoru letiště k dispozici stravovací služby. Nařízení ale mezi letišti na základě velikosti nebo umístění nerozlišuje.

Nařízení (ES) č. 261/2004 nedefinuje pojem zpoždění. Přetrvávají určité nejasnosti, pokud se jedná o povinnosti leteckých společností vůči cestujícím v případech dlouhých zpoždění přesahujících 24 hodin. Ty se mohou stát závažným zdrojem konfliktu.

Jsou definována minimální práva cestujících zdržených na letištích a letecké společnosti provozující z regionálních letišť by měly přijmout příslušná opatření, aby byly schopny je dodržovat. Nepohodlí cestujících je srovnatelné, ať letí první třídou či s nízkonákladovým dopravcem a mělo by být řešeno podle ustanovení nařízení.

5.5. Informace

Všeobecně jsou smluvní podmínky leteckých společností vesměs v souladu s nařízením. Některé společnosti ale podávají o jednotlivých bodech nařízení jen všeobecné informace, které jsou navíc někdy zkreslené a nepřesné. Cestujícím (a NEB) by pomohlo, kdyby v informacích poskytovaných leteckou společností byla uvedena kontaktní osoba.

Povinností leteckých společností je aktivně informovat cestující o jejich právech čitelným oznámením u registrace a cestující postižené alespoň dvouhodinovým zpožděním písemným dokumentem.¹¹ Na mnohých letištích uvedená oznámení chybí a v některých případech, když je o písemný dokument požádáno, není k dispozici. Právo být informován je základním právem a mělo by být dodržováno všemi zúčastněnými stranami.

6. VÝKON NAŘÍZENÍ VNITROSTÁTNÍMI SUBJEKTY ODPOVĚDNÝMI ZA PROSAZOVÁNÍ NAŘÍZENÍ (NEB)

Jelikož nařízení přesně nevymezuje pravomoci a úkoly, které mají NEB vykonávat, cestující se střetávají s nejednotným uplatňováním a prosazováním svých práv. Cestující, kteří stížnost podali, musí často velmi dlouho čekat, než obdrží odpověď a když podávají stížnost v případě narušení letu v jiném členském státě, musí se vyrovnat s jazykovou bariérou.

¹¹ Bod odůvodnění 20 a článek 14 nařízení (ES) č. 261/2004.

Cestující upozorňují Komisi na případy, kdy NEB sice potvrzuje, že letecký dopravce nařízení (ES) č. 261/2004 porušil, ale dodává, že on sám žádná další opatření k posílení zákona či potrestání letecké společnosti přijímat nebude.

Komise zahájila řízení o porušení práva¹² proti Velké Británii na základě čl. 16 odst. 1 a odst. 2 v souvislosti s článkem 12 Smlouvy.¹³ Air Transport Users Council (AUC), subjekt určený k projednávání stížností dává přednost stížnostem občanů Velké Británie a/nebo stížnostem vztahujícím se k letům na území Velké Británie sjednaným.

Vzhledem k tomu, že zlepšení situace prostřednictvím subjektů odpovědných za prosazování práva může být pomalé, byly mezitím podány první soukromé žaloby.

6.1. Složení vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování nařízení

Ve většině členských států je subjektem odpovědným za vyřizování stížností a prosazování nařízení Úřad pro civilní letectví (ÚCL).

Při prosazování nařízení jsou mezi členskými státy výrazné rozdíly. Nejúspěšnější jsou zřejmě Dánsko a Belgie.

Ve vybavení NEB jsou velké rozdíly. I některé NEB, jejichž úroveň prostředků je relativně vysoká, zastávají názor, že k náležitému vyřízení množství obdržených stížností nejsou jejich prostředky dostatečné. V některých členských státech se zdá, že NEB stížnosti důsledně neprošetřuje.

6.2. Nezávislost vnitrostátních orgánů odpovědných za prosazování nařízení

Téměř ve všech případech NEB prohlašuje, že je na leteckém odvětví nezávislý. Schopnost NEB přijímat opatření na základě individuálních stížností se liší. Ačkoli NEB může ukládat aeroliniím sankce, má zřídka potřebnou pravomoc, aby prosadil výplatu finanční náhrady v individuálních případech.

6.3. Uvalování sankcí

Ustanovení článku 16 nařízení (ES) č. 261/2004 požaduje, aby subjekty odpovědné za prosazování nařízení ukládaly účinné, odrazující a přiměřené sankce. NEB může uložit sankce velmi různého rozsahu.

Mezi typy sankcí, které mohou být v členských státech uloženy, jsou významné právní rozdíly. Ve většině členských států bude jakákoliv sankce uložená za nedodržování nařízení považována za správní sankci, uloženou obvykle Úřadem civilního letectví (ÚCL), proti které se dá odvolat u občansko-právního soudu. V Dánsku, Belgii, a Velké Británii budou sankce nicméně uloženy podle trestního práva, a tudíž bude nezbytná vyšší váha důkazů. V Belgii právo dovoluje, aby pracovníci dotčené letecké společnosti byli z důvodu nedodržování nařízení odsouzeni až na 1 rok odnětí svobody.

¹² Případ 2322/2006.

¹³ Článek 12: „V oblasti působnosti této Smlouvy, aniž jsou dotčena v ní obsažená zvláštní ustanovení, je zakázána jakákoli diskriminace na základě státní příslušnosti. ...“.

7. DŮSLEDKY ANALÝZY

Po více než dvouletém provádění nařízení došlo k určitému pokroku, ale pokud má být dosaženo důslednějšího uplatňování pravidel nařízení leteckými společnostmi a důslednějšího prosazování pravidel členskými státy, musí dojít k výraznému zlepšení. V porovnání s minulostí mají v současnosti cestující zdržení na letišti konkrétní práva, ale příliš často se nacházejí vůči leteckým společnostem v pozici slabšího.

Komise zastává názor, že bude nutné vyvinout úsilí v mnoha směrech, aby bylo dosaženo zlepšení v uvedených oblastech.

7.1. Zlepšit prosazování nařízení

Prosazování nařízení může být zlepšeno mnoha způsoby.

Je nutné, aby Komise posílila spolupráci s NEB a mezi NEB samotnými, aby byla zajištěna přiměřená úroveň služeb veřejnosti a lepší spolupráce mezi zúčastněnými subjekty. Později by spolupráce mezi NEB mohla dostat podobu „Kodexu osvědčených postupů“, který by se zabýval otázkami, které nejsou v nařízení vyřešeny: termíny podání stížností cestujících a odpovědí NEB, podmínky předávání stížností mezi jednotlivými NEB a možné jazyky pro předávání stížností, stejně jako zlepšení statistik.

Komise má možnost zahájit řízení o porušení práva proti tomu členskému státu, kde se prosazování zdá neúčinné. Takové porušování může vést k narušení konkurenčního prostředí mezi leteckými společnostmi.

7.2. Upřesnit výklad nejasných aspektů nařízení

Komise se bude snažit upřesnit ty části nařízení, které jsou vnímány jako nejasné, zvláště pokud způsobily problémy při jeho prosazování. Komise má především v úmyslu vydat sdělení, ve kterém po konzultaci s NEB stanoví svůj výklad nařízení. Očekává se, že takové sdělení, ačkoli ne právně závazné, bude mít pro letecké společnosti dostatečnou váhu, usnadní proces prosazování a pomůže cestujícím pochopit jejich práva daná nařízením.

7.3. Ujasnit pojmy zpoždění a zrušení letu

V současnosti mají cestující, NEB a dokonce i letecké společnosti potíže s rozlišením mezi zpožděním nebo zrušením letu, například jestli má být 24 hodinové zpoždění považováno za zrušení letu nebo za významné zpoždění. Jsou situace, kdy letečtí dopravci „posunuli“ let o 48 hodin (označené jako „zpoždění“), zatímco ve skutečnosti byl let „zrušen“ z důvodu technických problémů. Takto se dopravci vyhnou potenciálním žádostem o náhradu ze strany cestujících.

Bylo by vhodné projednat s leteckými společnostmi a NEB přesnější kritéria, která by umožnila rozlišovat mezi zpožděním a zrušením letu. Bylo by rovněž vhodné zlepšit sběr údajů, aby bylo zajištěno, že statut letu je zaznamenán, a to jak pro potřeby prosazování práv cestujících, tak pro lepší sledování celkové kvality služeb v odvětví.

7.4. Zavést pokyny pro případ „mimořádných okolností“

Zdá se, že ustanovení o mimořádných okolnostech je zdrojem přetrvávajících neshod mezi cestujícími, leteckými společnostmi a NEB. Tímto termínem je ohodnoceno okolo 30 % všech stížností a tyto případy vážou více než 70 % zdrojů vnitrostátních subjektů. V současnosti nařízení neobsahuje žádné ustanovení, pokud se jedná o finanční náhradu v případě zpoždění.

Kdyby NEB mohly podrobně přezkoumat celou řadu případů, mohlo by to poskytnout poučení do budoucna. NEB ale nemají dostatek prostředků, aby mohly zevrubně prozkoumat většinu stížností, které jsou jim na téma mimořádných okolností zaslány. Bylo by vhodné, aby NEB a zúčastněné strany toto téma podrobněji projednaly. Na základě uvedeného jednání zváží Komise, má-li ve vhodné formě vydat obecné pokyny alespoň pro výklad pojmu „mimořádné okolnosti“.

7.5. Posílit úlohu vnitrostátních subjektů zodpovědných za prosazování nařízení

Vzhledem k současnému vývoji v oblasti práv cestujících pro jiné typy přepravy¹⁴, se zdá neefektivní vytvořit NEB pro různé typy přepravy, poté co práva cestujících byla stanovena. Evropská spotřebitelská centra (ESC)¹⁵ se již přeshraničnými stížnostmi (mezinárodní stránkou dopravy) zabývají. Jejich přístup může příkladem pro NEB v jejich každodenních úkolech. Stížnosti mohou být navíc v tomto typu organizace centralizovány a tímto zajistit jejich jednotné projednávání a předejít konfliktu zájmů. To by rovněž ulehčilo centralizované statistické sledování opět s důrazem na průřezový a harmonizovaný přístup k právům cestujících pro každý typ přepravy.

Pokud je nové nařízení porušeno, dotčené ESC může následně zaslat stížnost příslušnému úřadu pro civilní letectví nebo ministerstvu členského státu, aby byly učiněny právní kroky vůči leteckému dopravci.

8. ZÁVĚRY

Příčiny potíží při provádění nařízení se dají shrnout do dvou hlavních bodů:

- nepřesný text nařízení v některých částech,
- neúčinné prosazování nařízení v některých členských státech.

– Ujasnění opatření

Komise bude pokračovat v jednáních s NEB a všemi zainteresovanými stranami na téma každodenního používání konceptů, které jsou často příčinami neshod, jako například „mimořádné okolnosti“ a právo na přesměrování.

¹⁴ Převzato ze sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě: „Posílení práv cestujících v rámci Evropské unie“ – KOM(2005) 46, 16.2. 2005.

¹⁵ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm (DG SANCO).

– **Přesnější zaznamenávání rušení a zpoždění letů.**

Komise bude jednat se zástupci leteckého odvětví a NEB o tom, jak zlepšit zaznamenávání informací o statutu letu (realizován včas, zpožděn, zrušen) a jak je předávat NEB, aby bylo zlepšeno posuzování práv cestujících, kteří podávají stížnost podle nařízení a byly zdokonaleny údaje o celkové kvalitě služeb v odvětví.

– **Nedostatečné prosazování nařízení ze strany NEB**

Komise posílí spolupráci s NEB za účelem řešení nedostatků. Cílem je nastolení aktivních, harmonizovaných systémů, jejichž výsledkem by bylo účinné řešení stížností cestujících po celém území EU.

Komise zorganizuje v příštích **šesti měsících**¹⁶ dostatečný počet setkání s NEB, kolik bude nutných k posílení postupů určených k prosazování nařízení.

Komise zváží **vyšší využívání řízení o porušení** nařízení proti těm členským státům, kde se po lhůtě šesti měsíců, se systémy prosazování nezdaří účinné a dostatečně odrazující v souladu s požadavky nařízení (ES) č. 261/2004.

– **Uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004 v celém rozsahu**

Během příštích šesti měsíců Komise přezkoumá, zda letecké společnosti poskytují na letištích cestujícím v dostatečné míře informace, pomoc a náhrady, jak je požadováno nařízením (ES) č. 261/2004. Komise bude především kontrolovat, jestli jsou informace při registraci zveřejněny a zda jsou pokyny v případě narušení letu k dispozici a jsou cestujícím rozdávány.

– **Lepší informovanost cestujících**

Komise poskytne veřejnosti do léta 2007 aktualizovaný informační materiál, jehož účelem je zlepšit dostupné informace o právech leteckých cestujících.

– **Možné změny nařízení (ES) č. 261/2004**

Komise zastává názor, že určité období stability současného systému je nezbytné, aby NEB, letecké společnosti, členské státy i samotná Komise mohly prakticky, logicky a srozumitelně provádět nařízení, tak aby byla zajištěna práva cestujících.

Komise bude spolupracovat se všemi zúčastněnými stranami na jeho ujasnění, provádění a prosazování. Pouze pokud by tato spolupráce nepřinesla požadovaný výsledek, bude Komise zvažovat změnu nařízení (ES) č. 261/2004, aby plně respektování práv cestujících zajistila.

¹⁶ Počínaje dnem přijetí uvedeného sdělení.