



V Bruselu dne 18.3.2013
COM(2013) 129 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

OCHRANA CESTUJÍCÍCH V PŘÍPADĚ ÚPADKU LETECKÉHO DOPRAVCE

OBSAH

1.	Úvod.....	3
2.	Současný stav	4
2.1.	Úpadky leteckých společností v EU	4
2.2.	Dopad na cestující.....	4
2.3.	Stávající ochrana cestujících na základě právních předpisů EU	5
2.4.	Dílčí řešení a stávající nápravná opatření	5
2.5.	Ochrana cestujících je zatím omezená	6
3.	Další postup.....	7
3.1.	Použitelnost práv cestujících v případě úpadku letecké společnosti a finanční kontroly	7
3.2.	Opatření týkající se cestujících	9
3.3.	Záchranné tarify	9
4.	Závěry	10

SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ

OCHRANA CESTUJÍCÍCH V PŘÍPADĚ ÚPADKU LETECKÉHO DOPRAVCE

1. ÚVOD

1. Jednotný trh s leteckou dopravou přinesl spotřebitelům výrazné výhody. Patří mezi ně širší nabídka leteckých služeb (například díky rozvoji „nízkonákladových“ dopravců a zavádění nových linek) a větší výběr tarifů díky intenzivnější hospodářské soutěži. Konkurence však zvyšuje tlak na letecké dopravce, jejichž provoz není efektivní nebo kteří adekvátně nereagují na poptávku ze strany zákazníků; při poklesu poptávky a zvýšení cen se problémy zvyrazňují. Zvýšená konkurence se odrazila ve vyšším počtu úpadků leteckých dopravců: mezi lety 2000 a 2012 (prvních šest měsíců) postihl úpadek 105 evropských leteckých dopravců provozujících pravidelnou dopravu¹. Rozsah těchto úpadků byl různý. U malých dopravců nabízejících poměrně málo sedadel měly malý dopad, u větších leteckých společností, jako byly Spanair, Malév a Windjet, způsobily značné problémy mnoha lidem. Cestujícím, kteří odletěli nebo se k odletu chystali, když dopravce postihl úpadek, hrozilo, že budou ponecháni bez pomoci. Tyto úpadky mají větší dopad na cestující uvízlé na letišti, zejména v místech, kde alternativní služby neexistují nebo jsou omezené. Tento problém proto získal pozornost veřejnosti i politické reprezentace.
2. Oproti jiným službám nebo druhům dopravy jsou letenky často pořizovány několik měsíců před odletem. Aby letečtí dopravci zajistili co nejdříve obsazení sedadel, motivují cestující k nákupu nabídkou nižších cen, čím dříve je rezervace provedena. Cestující proto mohou být zranitelnější vůči úpadku poskytovatele leteckých služeb.
3. Postavení cestujících v okamžiku vyhlášení úpadku leteckého dopravce se liší v závislosti na tom, jak byla jejich letenka zakoupena. Nejdůležitější je rozdíl mezi samostatnou letenkou (pouze pro let) a letenkou zakoupenou jako součást souboru služeb. Cestující, kteří si zakoupí soubor služeb, na který se vztahuje směrnice o souborných službách², jsou již chráněni. Tato směrnice vyžaduje, aby v případě, že dojde k úpadku smluvního leteckého dopravce, organizátoři spotřebiteli buď vrátili peníze, nebo aby mu zajistili náhradní let a poskytli prozatímní pomoc (např. ubytování/občerstvení).
4. Nařízení (ES) č. 1008/2008³, které upravuje vydávání licencí evropským leteckým dopravcům, ukládá členským státům, aby přijaly opatření, nejsou-li spokojeny s kapitálovou přiměřeností leteckého dopravce, jemuž vydaly licenci. Současný právní rámec EU však v případě úpadku nestanoví přímý požadavek na ochranu držitelů letenky pouze pro let – tito cestující si obvykle svou ochranu musí zajistit sami.
5. Nařízení (ES) č. 1346/2000, jež upravuje přeshraniční úpadková řízení, opravňuje cestující s bydlištěm v jiném členském státě, než ve kterém má sídlo letecká

¹ Toto číslo zahrnuje řízené likvidace, převzetí a konsolidace, jejichž dopad na cestující může být malý nebo žádný – jako v případě společnosti BMI v roce 2012.

² 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.

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (přepracované znění).

společnost v úpadku, podat žádost o vrácení peněz nebo náhradu škody v zahraničním úpadkovém řízení. Nicméně i když by tato žádost cestujícího byla úspěšná, což není jisté, došlo by nevyhnutelně ke zpoždění platby, přičemž dotčený cestující by si své náklady mezitím musel hradit sám.

6. Existují důkazy, že informovanost cestujících o ochraně, kterou mají možná k dispozici, je všeobecně špatná, a to i u osob, na které se vztahuje směrnice o souborných službách. V průzkumu provedeném pro Generální ředitelství pro spravedlnost Evropské komise⁴, jenž měl poskytnout podklady pro případné změny uvedené směrnice, uvedlo 66 % respondentů, že nevědí, zda jsou chráněni v případě úpadku letecké společnosti, u níž mají rezervaci. Dochází tedy k selhání trhu, neboť cestující nejsou dostatečně informováni o rizicích, která jim hrozí, a je možné, že se proti nim nebudou chránit.
7. V této situaci je důležité posílit ochranu cestujících, zejména držitelů letenek pouze pro let. Tuto otázku by bylo možné rychle řešit bez nových právních předpisů, účinnějším uplatňováním stávajících předpisů. Za tímto účelem tento dokument posuzuje současný stav a zvažuje, jaká opatření by mohla Komise účinně provést ve vztahu k příslušným vnitrostátním orgánům a zúčastněným stranám.

2. SOUČASNÝ STAV

2.1. Úpadky leteckých společností v EU

8. Od roku 2000 do roku 2010 došlo k úpadku 96 pravidelných leteckých dopravců⁵. Letecké společnosti v tomto období ukončovaly činnost s kolísavou četností bez jakéhokoli zřetelného trendu. K nejvyššímu zaznamenanému počtu úpadků leteckých dopravců – čtrnácti – došlo v letech 2004 a 2008, zatímco v letech 2000 a 2007 pouze ke třem. V roce 2011 nastal jen jeden úpadek⁶, avšak v roce 2012 ukončilo činnost osm⁷ velkých pravidelných leteckých dopravců. Existuje určitý vztah mezi distribucí úpadků a velikostí leteckých trhů členských států: k největšímu počtu úpadků dochází u dopravců registrovaných ve Spojeném království a ve Španělsku (což je první, respektive třetí největší trh v EU podle počtu cestujících). To však může pouze naznačovat aktivní intervenční politiku těchto členských států.

2.2. Dopad na cestující

9. Mezi roky 2000 a 2010 bylo celkem postiženo odhadem 1,4–2,2 milionu cestujících⁸, z čehož přibližně 12 % zůstalo odříznuto od domova. Podíl takto uvízlých cestujících je nízký ve srovnání s celkovým počtem cestujících, kteří provedli rezervaci, ale nemohli odletět. Nicméně i tento údaj kolísal a v konkrétních případech byl vyšší (např. Air Madrid). I přesto počet postižených cestujících nikdy nepřekročil 500 000 ročně⁹. Úpadky, k nimž došlo v roce 2004, měly za následek nejvyšší počet postižených cestujících, ale i to v daném roce představovalo pouze 0,17 % cestujících v EU¹⁰.

⁴ RPA, LE a Yougov, 2010. Příloha č. 2 posouzení dopadů GŘ pro spravedlnost – Zvýšená ochrana spotřebitelů kupujících letenky v případě úpadku – průzkum.

⁵ Steer Davies Gleave, Ochrana cestujících v případě úpadku letecké společnosti – závěrečná zpráva – březen 2011.

⁶ Viking Hellas.

⁷ BMI, Cirrus Airlines, Spanair, Malév, Cimber Sterling, Skyways, Air Finland a Windjet.

⁸ Scénář střední hodnoty: 1,8 milionu, což odpovídá 0,07 % všech zpátečních samostatných cest.

⁹ V roce 2011 využilo v EU leteckou přepravu téměř 777 milionů cestujících. Zdroj: Eurostat.

¹⁰ Zpráva Steer Davies Gleave, ss. 41 až 44.

10. Odhaduje se, že mezi lety 2011 a 2020 bude úpadkem leteckého dopravce postiženo přibližně 0,07 % všech cestujících, kteří si zakoupili pouze let¹¹. Počet se bude každoročně lišit, ale toto procento se pravděpodobně zvýší v důsledku nárůstu provozu a toho, že v současnosti je dopravců méně, ale jsou větší – ztráta kteréhokoli z nich má proto větší dopad. Odhaduje se, že se průměrný počet postižených cestujících zvýší z 325 000 v roce 2011 na 480 000 v roce 2020. Na základě statistik z minulosti se odhaduje, že 12 % z nich zůstane odříznuto.
11. I když je celkový podíl postižených cestujících nízký, dopady úpadku na jednotlivce mohou být značné. Vedle nepohodlí plynoucího ze samotného narušení dopravy může cestujícím vzniknout řada nenávratných nákladů:
- Pokud dopravce ukončí činnost před počátečním odletem, musí cestující svou cestu buď přeorganizovat, nebo od ní upustit. Pokud ji přeorganizují, musí nést náklady na alternativní cestu, jež bude pravděpodobně dražší, protože byla zarezervována na poslední chvíli. Pokud není možné náhradní dopravu zorganizovat nebo pokud se k tomu cestující nerozhodne, je možné, že ztratí peníze vložené do těch složek cesty, které nelze stornovat (jako je ubytování nebo pronájem auta).
 - Pokud dopravce ukončí činnost a cestující uvíznou na letišti, budou si obvykle muset zařídit vlastní náhradní dopravu. Opět se bude jednat o rezervaci na poslední chvíli, která bude pravděpodobně mnohem dražší než původní letenka. Omezení kapacity mohou rovněž způsobit zpoždění a postižení cestující budou muset uhradit náklady na pomoc a soupeřit mezi sebou o tyto služby. Nedostupnost informací může snížit schopnost cestujícího nést finanční náklady takových opatření.
12. Mezi lety 2000 a 2012 vznikaly cestujícím, kteří uvízli na letišti, nejvyšší bezprostřední náklady plynoucí z úpadku – v průměru přes 796 EUR¹². Tyto náklady se lišily podle vzdálenosti a dopravce – cestujícím uvízlým na letišti, kteří měli cestovat s „nízkonákladovými“ dopravci na krátkých tratích, v průměru vznikly náklady ve výši 335 EUR¹³.

2.3. Stávající ochrana cestujících na základě právních předpisů EU

13. Problém ochrany cestujících v minulosti spočíval v následujícím:
- Letečtí dopravci ani příslušné orgány nebyli schopni předem dostatečně zajistit, aby byla zavedena nezbytná vhodná opatření pro přesměrování letu cestujících, kteří mají pouze letenku pro let, a poskytnout jim prozatímní pomoc v zájmu respektování jejich práv (např. na informace, na pomoc a na náhradu ceny).
 - Práva cestujících podle nařízení (ES) č. 261/2004 nebyla dopravci v úpadku dodržována – zejména při přesměrování uvízlých cestujících a při poskytování pomoci (např. ubytování). Postižení cestující si následně museli poradit sami.

2.4. Dílčí řešení a stávající nápravná opatření

14. Členské státy využívají ke splnění svých povinností podle směrnice o souborných službách různé finanční nástroje (např. rezervní fondy, systémy pojištění a bankovní

¹¹ Zpráva Steer Davies Gleave, s. 41.

¹² Tyto náklady představují odhad průměrných nákladů, které vznikly cestujícím s rezervací, kteří uvíznou na letišti. Tento průměr se značně zvýšil o vysoké náklady, jež vznikly velkému počtu cestujících, kteří po úpadku společnosti Air Madrid uvíznou v Latinské Americe.

¹³ Zpráva Steer Davies Gleave, ss. 46 až 52. Složení nákladů viz tabulka v bodě 14.

záruky). Některé se jednotlivě pokusily řešit problém letenky zakoupené pouze pro let tím, že v rámci svých mechanismů pro dodržení uvedené směrnice rozšířily krytí i na držitele takových přepravních dokladů. V Dánsku byla působnost *Rejsegarantifonden*, fondu, který poskytuje ochranu na základě uvedené směrnice, dne 1. ledna 2010 rozšířena s cílem nabídnout cestujícím možnost ochrany na všech letech z Dánska s dopravci usazenými v Dánsku.

15. V některých státech (např. ve Spojeném království a Irsku¹⁴) umožňuje pojištění úpadku pravidelných leteckých dopravců cestujícím s letenkou pouze pro let pojistit se proti některým nákladům způsobeným úpadkem leteckého dopravce. Toto komerční pojištění je k dispozici individuálně a někdy je také zahrnuto ve všeobecném cestovním pojištění. Pojištění úpadku leteckých dopravců pokrývá náklady na přesměrování, pokud cestující uvízne na letišti, nebo náhradu ceny původní letenky, pokud se nemůže domoci jejího vrácení. Obvykle nepokrývá náklady na nákup další letenky u alternativního dopravce, jestliže cestující dosud nezačal svou cestu, nebo jakékoli dodatečné náklady vzniklé v důsledku zpoždění, případně další nenávratné ztráty, například pronájem auta. Pokrytí obvykle není k dispozici pro dopravce, o nichž je známo, že mají finanční obtíže, a může být v krátké lhůtě staženo z trhu. I přesto se představitelé odvětví pojišťovnictví domnívají, že existuje prostor pro větší využívání pojistných produktů, jako je pojištění úpadku leteckých dopravců¹⁵.
16. Platby za letenky zakoupené od cestovních agentur akreditovaných u IATA jsou předtím, než jsou vyplaceny letecké společnosti (obvykle měsíčně, ale možná je i kratší lhůta), zadrženy v centrálním platebním mechanismu nazvaném „zúčtovací a platební systém“ (*Billing and Settlement Plan – BSP*). Pokud dojde k úpadku letecké společnosti, IATA může dobrovolně vrátit peníze za letenky cestujícím, jejichž platby dosud nebyly dopravci vyplaceny. Tato ochrana je omezená – vztahuje se pouze na cestující, kteří provedli rezervaci během platebního období, tj. většinou nejdéle 30 dnů před odletem. Cestující, kteří provedli rezervaci prostřednictvím cestovní agentury IATA ve větším předstihu před cestou, by náhradu nezískali, protože platba již systém BSP opustila¹⁶.
17. V některých členských státech nákupy prostřednictvím kreditních (a některých debetních) karet umožňují spotřebitelům v případě úpadku poskytovatele služeb žádat o náhradu peněz od poskytovatele karty. Tato náhrada je však obvykle omezena na cenu původní letenky a v některých případech i minimální cenou¹⁷.
18. V některých případech poskytly pomoc také jiné letecké společnosti, které byly ochotny nabídnout „záchranné letenky“ za nominální poplatek.

2.5. Ochrana cestujících je zatím omezená

19. Přibližně 76 % cestujících s letenkou pouze pro let, kteří byli v letech 2000–2010 postiženi úpadkem dopravce, nemělo jinou ochranu než nařízení (ES) č. 261/2004.

¹⁴ Spojené království a Irsko představují největší trhy, ale toto pojištění má značný tržní podíl i v Německu, Nizozemsku, Švédsku a v České republice. V období 2000–2010 stálo 3-5 EUR za letenku a pokrývalo 2 % cestujících postižených úpadky.

¹⁵ Externí studie – seminář zúčastněných stran – 30. března 2011 – Brusel – http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2011_30_03_minutes.pdf.

¹⁶ Diskusi o přednostech a nedostatecích BSP lze nalézt na internetových stránkách GŘ MOVE: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2011_30_03_minutes.pdf.

¹⁷ Ve Spojeném království se vztahuje na nákupy převyšující 100 GBP (125 EUR).

Tento právní předpis vstoupil v platnost teprve v roce 2005 a v praxi byl donedávna zřídka uplatňován v případě úpadku.

20. Většina cestujících musela o vrácení ceny své původní letenky žádat v roli věřitele leteckého dopravce postiženého úpadkem ve vnitrostátních úpadkových řízeních, a to s různou mírou úspěšnosti. 14 % zbývajících cestujících se podařilo získat náhradu prostřednictvím poskytovatele jejich kreditní karty a náhradu získalo i dalších 8 % cestujících, kteří si letenku zakoupili u cestovní agentury IATA. Pouze 2 % cestujících měla další ochranu, například pojištění úpadku leteckého dopravce.
21. Pokud jde o ostatní náklady, všichni cestující kromě těch pojištěných proti úpadku leteckého dopravce získali pouze náhradu ceny své původní letenky. Avšak i v případě cestujících, kterým byla nahrazena plná cena letenky, se odhaduje, že získali zpět pouze 60–70 % konečné ceny svého letu, pokud se rozhodli pro překnihování, protože vyšší cena nových letů není pokryta. Cestující uvízní na letišti získali zpět větší část svých nákladů, pokud měli pojištění proti úpadku leteckého dopravce, ne však v rámci jiných systémů. Vnitrostátní orgány poskytly cestujícím přímou pomoc jen ve velmi malém počtu případů.

3. DALŠÍ POSTUP

22. Díky proaktivnímu přístupu, který na vnitrostátní úrovni zaujalo Španělsko a Maďarsko na začátku roku 2012 po zastavení operací společností Spanair a Malév¹⁸, byly tyto úpadky ve srovnání s podobnými případy lépe zvládnuty. Zkušenosti jednotlivých cestujících se nevyhnutelně lišily, nicméně v průměru byli lépe informováni, rychleji přesměrováni a dostalo se jim více okamžité péče a pomoci.
 23. S cílem určit, jaká konkrétní opatření by mohla zmírnit dopad úpadku letecké společnosti, se Komise 17. dubna 2012 písemně obrátila na členské státy s žádostí o informace o tom, jaký přístup přijaly. Závěry z tohoto šetření jsou uvedeny níže.
- #### 3.1. Použitelnost práv cestujících v případě úpadku letecké společnosti a finanční kontroly
24. Došlo ke shodě na tom, že z hlediska cestujícího je nejlepší situace, kdy je letecký dopravce schopen pokračovat v provozu a cestující se nemusí starat o žádné finanční otázky.
 25. Práva cestujících, jako je péče, přesměrování a náhrada, podle nařízení (ES) č. 261/2004 jsou použitelná od okamžiku prodeje letenky a nejsou dotčena finanční situací letecké společnosti. Regulační orgány členských států mají povinnost plně využít svých stávajících pravomocí podle práva EU, aby zajistily, že letečtí dopravci v tomto ohledu přijmou nezbytná opatření. Nařízení (ES) č. 1008/2008 poskytuje příslušným orgánům pravomoci ve vztahu k finanční způsobilosti leteckých společností, aby bylo zajištěno, že budou schopny splnit své povinnosti podle právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele. Rada členských států, mimo jiné Spojené království a Španělsko, proto využívá nařízení (ES) č. 1008/2008, aby zajistily, že povinnosti z nařízení (ES) č. 261/2004 budou začleněny do obchodních postupů leteckých dopravců.
 26. Podle čl. 9 odst. 1 nařízení (ES) č. 1008/2008 příslušné orgány členských států vydávající licenci musí pozastavit nebo zrušit provozní licenci leteckého dopravce

¹⁸ Bezprostředně postižení tranzitní cestující Spanair: 22 000 osob – zdroj BBC; Malév: asi 7 000 cestujících – zdroj tisková zpráva společnosti Malév, 3. února 2012.

Společenství, pokud nejsou nadále přesvědčeny, že může dostát svým stávajícím i možným budoucím závazkům v období dvanácti měsíců. Ustanovení čl. 9 odst. 2 vyžaduje, aby licenční orgány provedly hloubkové posouzení finanční situace dopravce a přezkoumaly jeho licenci, jsou-li zjištěny finanční potíže nebo bylo-li proti dopravci zahájeno úpadkové nebo podobné řízení. V ideálním případě by vnitrostátní orgány měly s takovými dopravci aktivně a průběžně vést dialog za účelem identifikace problémů.

27. V praxi se četnost kontrol ze strany regulačních orgánů pohybuje od ročního a pololetního přezkumu účetní závěrky až k měsíčnímu hodnocení všech leteckých společností, kterým bylo uděleno povolení. Díky své viditelnosti má zřejmě největší přínos měsíční hodnocení, které také umožňuje intenzivnější přezkum, pokud jsou zjištěny problémy. Některé členské státy se zaměřují na oblasti, které považují za nejrizikovější pro cestující na základě objektivních kritérií, mezi něž patří velikost a druh operací, geografické pokrytí, minulé finanční obchody a poskytnutí „záchranných“ služeb.
28. Vzhledem k tomu, že dopravce v platební neschopnosti může mít problém dostát svým závazkům, zlepšená kontrola by orgánům členských států umožnila zasáhnout v rané fázi. To by orgánům vydávajícím licence umožnilo předvídat a zvládat pozastavení operací a zajistit, že budou povinnosti týkající se práv cestujících splněny, dokud jsou finanční prostředky dosud k dispozici. Je proto nesmírně důležité identifikovat co nejdříve dopravce s možnými finančními obtížemi předtím, než se o nich dozví veřejnost – protože poté je už často příliš pozdě něco podniknout – a vést s nimi dialog. Například když britský orgán vydávající licence u určitého leteckého dopravce zjistil finanční obtíže, v některých případech jako podmínku pro zachování jeho provozní licence uložil zavedení nouzových plánů. Takový plán by se mimo jiné zabýval tím, jak by bylo možné v případě potřeby zorganizovat ukončení operací s cílem chránit cestující (zejména ty, kteří se nacházejí mimo EU).
29. Tento přístup má řadu výhod. Oddělení rozhodnutí o tom, kdy by měly být pozastaveny operace, od samotného úpadku, umožnilo zaměstnancům společnosti přeměrovat cestující za aktivní pomoci jiných leteckých dopravců předtím, než byl na dopravce vyhlášen konkurz. Takové řešení účinně zajišťuje, že bude cestujícím poskytnuta odpovídající pomoc, přeměrování a informace. Tyto plány leteckému dopravci rovněž umožňují, aby své zdroje soustředil na zajištění návratu cestujících, kteří by jinak mohli uvíznout mimo domov (a omezil kapacitu odletů).
30. Řada členských států upozornila Komisi na přednosti zvýšené spolupráce. Podle jejich názoru by orgán, jenž má k dispozici informace zadržující důvod k obavám, mohl upozornit členský stát, který vydal dotyčnému dopravci licenci, na případnou potřebu podrobnější kontroly (za dodržení důvěrnosti obchodních údajů). Podobně orgán vydávající licence, obávající se možného úpadku dopravce, jemuž vydal licenci, by se mohl spojit s orgány v ostatních členských státech, aby mohly provést nouzové přípravy.
31. Některé členské státy uvedly, že důsledky případného úpadku by mohly být zmírněny tím, že by se u dopravce podporovalo postupné ukončování nerentabilních a/nebo vzdálených tratí a destinací, kde může být obtížnější zorganizovat pomoc pro cestující. V kritických případech vnitrostátní orgány aktivně vykonávaly svou licenční funkci, aby zajistily, že k ukončení činnosti dojde v nejnižším bodě cyklu poptávky daného dopravce. I když neexistuje žádná optimální doba, v níž by mohla letecká společnost ukončit operace, je zřejmé, že úpadek v hlavní sezóně (například

na Vánoce nebo Velikonoce), když je nedostatek alternativních kapacit, má na cestující větší dopad než jindy.

3.2. Opatření týkající se cestujících

32. Přesná a včasná komunikace má klíčový význam pro minimalizaci dopadů úpadku na cestující, zejména ty, kteří uvízli na letišti s omezenou možností komunikace. Efektivní komunikační kanály mezi leteckým dopravcem a jeho cestujícími by nicméně měly být standardem bez ohledu na finanční situaci dopravce – zavedené kanály usnadňují zvládnutí jeho úpadku.
33. Některé orgány od dopravců požadují, aby přijali určitá omezení v zájmu zmírnění ztrát pro cestující, například využitím účelově vázaných účtů, na nichž jsou odděleně uloženy peníze za letenky (včetně poplatků za cestující účtovaných letišťem), dokud cestující neodletí, čímž se omezí možný dopad úpadku.
34. Nedávné zkušenosti ukázaly, že zájmy cestujících jsou lépe chráněny a řízeny, pokud za vynucování nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1008/2008 odpovídá stejný vnitrostátní orgán, nebo pokud příslušné vynucovací orgány aktivně spolupracují. Tento přístup by měl být podporován následujícími způsoby:
 - Kvalitní komunikační kanály zlepšují zacházení s postiženými cestujícími – obzvláště tam, kde každé z nařízení vynucuje jiný vnitrostátní orgán.
 - Určený vnitrostátní orgán pro vynucování nařízení (ES) č. 261/2004 je schopen zjistit, kde by cestující mohli uváznout (na základě údajů získaných od letecké společnosti) a vytvořit koordinovaný akční plán zahrnující příslušné zúčastněné strany (další letecké dopravce, letiště, ministerstva daného členského státu – např. zahraničních věcí). Obzvláště důležitou úlohu v tomto procesu mají letiště: poskytnout uvízlým cestujícím informace a zajistit služby, jako jsou toalety a občerstvení. Tento přístup by zajistil efektivnější využívání zdrojů a zamezil by nadbytečnému zdvojování úsilí. Návrh Komise na revizi nařízení (ES) č. 261/2004 v této souvislosti v případě úpadku letecké společnosti počítá s větší účastí letišť (čl. 5 odst. 5 a článek 14 revidovaného nařízení).
 - Pokud dojde k úpadku leteckého dopravce, určené vnitrostátní donucovací orgány by mohly cestujícím poskytnout důležité informace (např. o „záchranných tarifech“), a to buď přímo (např. na svých internetových stránkách), nebo prostřednictvím informačních kanálů – médií, letišť, sociálních médií, sdružení leteckých společností nebo vlastních systémů dopravce v úpadku.

3.3. Záchranné tarify

35. V červenci 2011 informovaly AEA, ELFAA, IATA a ERAA¹⁹ Komisi, že pokud dojde k úpadku, mohli by jejich členové pomoci při přesměrování uvízlých cestujících poskytnutím existující volné (nebo případně dodatečné) kapacity. V takových situacích účtují účastnické letecké společnosti postiženým cestujícím nominální „záchranný tarif“, který pokrývá výdaje na daně a mezní náklady na přepravu. V řadě nedávných případů úpadků leteckých společností takové přesměrování poskytlo uvízlým cestujícím účinnou pomoc. Toto řešení však závisí na ochotě konkurenčních leteckých společností takové tarify nabídnout a na dotčené

¹⁹ AEA: Sdružení evropských leteckých společností, ELFAA: Evropské sdružení nízkonákladových leteckých společností, IATA: Mezinárodní sdružení leteckých dopravců, ERAA: Evropské sdružení regionálních leteckých společností.

trati. Sdružení leteckých společností navrhla, že by tento proces bylo možné vylepšit, pokud by jej členské státy koordinovaly nebo dokonce toto přesměrování financovaly. Letiště rovněž poskytla pomoc tím, že nabídla snížené poplatky související s cestujícími nebo je prominula – například AENA²⁰ po úpadku společnosti Spanair.

36. Pro zajištění maximální informovanosti veřejnosti oznámily dotčené členské státy dostupnost těchto „záchranných“ nabídek na internetových stránkách národních vlád.

4. ZÁVĚRY

37. Komise je si vědoma dopadu úpadků leteckých společností na cestující, zejména na držitele letenek pouze pro let, kteří uvíznou na letišti.

38. Komise upozorňuje členské státy a zúčastněné strany, že nařízení (ES) č. 261/2004 již stanoví vhodný právní rámec pro pomoc cestujícím v případě úpadku. Zkušenosti však ukazují, že vynucování tohoto nařízení může být obtížné, když letecký dopravce končí činnost, pokud mu nebyla s využitím nařízení (ES) č. 1008/2008 uložena povinnost plánovat dopředu a zavést opatření na ochranu cestujících pro případ, že ztratí provozní licenci.

39. Komise dospěla k závěru, že aktivní účast vnitrostátních regulačních orgánů může výrazně zlepšit situaci postižených cestujících. Komise proto považuje za zásadní – předtím, než rozhodne o návrhu nových právních předpisů v této oblasti – posílit licenční dohled nad leteckými dopravci EU podle nařízení (ES) č. 1008/2008.

40. Komise proto bude:

- povzbuzovat vnitrostátní orgány odpovědné za vynucování nařízení (ES) č. 1008/2008 a nařízení (ES) č. 261/2004, aby koordinovaly svou činnost v zájmu zajištění vhodné kontroly finanční situace leteckých dopravců a v případě nutnosti přijaly koordinovaný přístup k pozastavení jejich operací, aby se minimalizoval dopad na cestující;
- povzbuzovat k větší spolupráci a sdílení osvědčených postupů a informací mezi regulačními orgány členských států,
- vést dialog se sdruženími v oblasti letecké dopravy v EU s cílem formalizovat stávající dobrovolné dohody o poskytování záchranných tarifů a jejich účinné propagace,
- vést dialog se sdruženími letišť v EU s cílem vypracovat dobrovolné mechanismy doplňující „záchranné tarify“, např. nabízení snížených letištních poplatků v takových situacích, aby se minimalizovaly náklady pro cestující,
- vést dialog s odvětvím, vedoucí k větší a systematictější dostupnosti pojištění úpadku leteckého dopravce nebo obdobných pojišťovacích produktů v celé EU,
- vést dialog s IATA vedoucí k přijetí dohody o úrovni služeb garantující, že se bude zúčtovací a platební systém (BSP) používat tak, aby bylo zajištěno, že co největšímu počtu cestujících budou vráceny uhrazené peníze předtím, než bude na leteckého dopravce vyhlášen konkurz,
- podporovat širší a systematictější dostupnost informací o proplácení plateb provedených kreditní kartou nebo o podobných produktech v určitém členském

²⁰ Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.

státě, aby se cestující mohli chránit proti riziku úpadku podle vnitrostátního práva.

41. Komise bude pečlivě sledovat uplatňování těchto opatření. Dva roky po přijetí tohoto návrhu Komise přezkoumá jejich výsledky a efektivitu a posoudí, zda je pro zaručení ochrany cestujících v případě úpadku letecké společnosti třeba legislativní iniciativa.