

II

(Sdělení)

SDĚLENÍ ORGÁNŮ, INSTITUCÍ A JINÝCH SUBJEKTŮ EVROPSKÉ UNIE

EVROPSKÁ KOMISE

SDĚLENÍ KOMISE

Pokyny pro výklad nařízení EU o právech cestujících v souvislosti s vývojem situace nákazy Covid-19

(2020/C 89 I/01)

Cestující a evropský dopravní průmysl jsou nákazou Covid-19 tvrdě zasaženi. Opatření orgánů pro potlačení této nákazy, jako jsou omezení cestování, omezení pohybu a karanténní oblasti, znamenají, že doprava může být jedním z odvětví, která budou touto pandemií nejvíce postižena. Tato situace je stresující pro mnoho cestujících, jejichž cestovní služby byly zrušeny a/nebo kteří již nechtějí nebo jim není dovoleno cestovat.

Evropská unie (EU) je jediné místo na světě, jehož občany chrání kompletní soubor práv cestujících – ať už cestují letadlem, vlakem, autobusem a autokarem nebo lodí.

Vzhledem k bezprecedentní situaci, v níž se Evropa ocitla v důsledku nákazy Covid-19, se Evropská komise domnívá, že by bylo užitečné vyjasnit v této souvislosti práva cestujících v letecké, železniční, autobusové a autokarové nebo lodní dopravě, jakož i odpovídající povinnosti dopravců.

1. ÚČEL

Tyto pokyny pro výklad mají vyjasnit způsob, jakým se uplatní některá ustanovení právních předpisů EU týkajících se práv cestujících v souvislosti s nákazou Covid-19, zejména pokud jde o zrušení a zpoždění.

Tyto pokyny doplňují pokyny, které Komise zveřejnila dříve ⁽¹⁾, a není jimi dotčen výklad Soudního dvora.

Tyto pokyny se týkají těchto právních předpisů o právech cestujících:

- 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 ⁽²⁾,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě ⁽³⁾,

⁽¹⁾ 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 (Úř. věst. C 214, 15.6.2016, s. 5);
sdělení Komise – Pokyny pro výklad nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. C 220, 4.7.2015, s. 1).

⁽²⁾ Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1.

⁽³⁾ Úř. věst. L 315, 3.12.2007, s. 14.

- 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 ⁽⁴⁾,
- 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 ⁽⁵⁾.

Tyto pokyny se netýkají směrnice (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách. ⁽⁶⁾

2. POKYNY PRO JEDNOTLIVÉ DRUHY DOPRAVY

2.1 Právo volby mezi náhradou a přesměrováním

Uvedená čtyři nařízení obsahují konkrétní ustanovení pro toto právo v případě zrušení nebo určitých typů zpoždění.

Pokud jde o přesměrování ⁽⁷⁾, mohou mít okolnosti související s nákazou COVID-19 dopad na právo zvolit si přesměrování při „nejbližší příležitosti“ ⁽⁸⁾. Pro dopravce může být nemožné přesměrovat cestujícího, aby se dostal do zamýšleného místa určení během krátké doby. Navíc nemusí být po určitou dobu jisté, kdy bude přesměrování možné. Tato situace může nastat například tehdy, když členský stát pozastaví lety nebo zastaví vlaky, autobusy, autokary nebo lodě, které směřují z určitých zemí. V závislosti na případě může být proto „nejbližší příležitost“ pro přesměrování podstatně zpožděna a/nebo může být předmětem značné nejistoty. Proto by mohla být pro cestujícího výhodnější variantou náhrada nebo přesměrování v pozdější době „podle přání cestujícího“. Níže jsou uvedeny podrobnosti pro každý druh dopravy.

2.2 Situace, kdy cestující nemohou cestovat nebo chtějí cestu zrušit

Nařízení EU o právech cestujících se nezabývají situací, kdy cestující nemohou cestovat nebo chtějí cestu z vlastní iniciativy zrušit. Otázka, zda je cestujícímu v těchto případech poskytnuta náhrada, či nikoli, závisí na druhu jízdenky/letenky (vratná, s možností změny rezervace), jak je uvedeno v podmínkách dopravy.

Zdá se, že různí dopravci nabízejí cestujícím, kteří v důsledku nárůstu Covid-19 již nechťejí (nebo jim není dovoleno) cestovat, poukázky. Cestující mohou tyto poukázky použít pro jinou cestu s tímž dopravcem ve lhůtě stanovené dopravcem.

Tuto situaci je třeba odlišit od situace, kdy dopravce zruší cestu a místo volby mezi náhradou a přesměrováním nabídne pouze poukázku. Nabídne-li dopravce poukázku, nemůže tato nabídka ovlivnit právo cestujícího zvolit si místo toho náhradu.

2.3 Zvláštní vnitrostátní pravidla v souvislosti s nákazou Covid-19

V některých případech byla v souvislosti s nákazou Covid-19 přijata zvláštní vnitrostátní pravidla, která dopravcům ukládají povinnost vracet cestujícím jízdné nebo jim vydávat poukázky, pokud cestující nemohl nastoupit na let, který se uskutečnil.

Tato vnitrostátní opatření nespádají do oblasti působnosti nařízení EU o právech cestujících. Tyto pokyny se jimi nezabývají, jelikož poskytují pouze výklad pravidel týkajících se práv cestujících, která přijala Unie.

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1.

⁽⁵⁾ Úř. věst. L 55 28.2.2011, s. 1.

⁽⁶⁾ 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).

⁽⁷⁾ Některé nástroje rovněž odkazují na „pokračování v cestě“.

⁽⁸⁾ Čl. 8 odst. 1 písm. a) a b) nařízení (ES) č. 261/2004; čl. 16 písm. a) a b) nařízení (ES) č. 1371/2007; čl. 18 odst. 1 písm. a) a b) nařízení (EU) č. 1177/2010; čl. 19 odst. 1 písm. a) a b) nařízení (EU) č. 181/2011.

3. PRÁVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ (NAŘÍZENÍ (ES) Č. 261/2004)

3.1 Informace pro cestující

Kromě pravidel týkajících se informací o právech, která jsou k dispozici, neobsahuje nařízení (ES) č. 261/2004 žádná konkrétní ustanovení o informacích o narušení cesty. Práva na odškodnění v případě zrušení jsou však vázána na to, že dopravce o zrušení neinformoval s dostatečným předstihem. Níže uvedené úvahy o právech na odškodnění se tedy vztahují na tento aspekt.

3.2 Právo na náhradu nebo přesměrování

V případě zrušení letu leteckými společnostmi (bez ohledu na to, jaká je příčina) ukládá článek 5 provozujícímu leteckému dopravci povinnost nabídnout cestujícím, aby si mohl vybrat mezi:

- a) náhradou (vrácením) ceny letenky;
- b) přesměrováním při nejbližší příležitosti nebo
- c) přesměrováním v pozdější době podle přání cestujícího.

Pokud jde o náhradu, v případech, kdy si cestující rezervuje odděleně let tam a zpáteční let a let tam je zrušen, má cestující nárok na náhradu pouze za zrušený let, tj. za let tam.

V případě, že let tam a zpáteční let jsou součástí stejné rezervace, i když jsou provozovány různými leteckými dopravci, měly by cestujícím být v případě zrušení letu tam nabídnuty dvě možnosti: náhrada celé letenky (tj. oba lety) nebo přesměrování na jiný let s ohledem na let tam (pokyny pro výklad, bod 4.2).

Pokud jde o přesměrování a jak je vysvětleno výše, může „nejbližší příležitost“ za okolností souvisejících s nálezou COVID-19 představovat značné zpoždění a totéž může vzhledem k vysoké míře nejistoty ovlivňující leteckou dopravu platit i pro dostupnost konkrétních informací o této „příležitosti“.

Při použití článku 5 nařízení (ES) č. 261/2004 může být nutné vzít tyto okolnosti v úvahu. V každém případě však platí:

Za prvé by cestující měli být informováni o zpožděních a/nebo o nejistotách spojených s tím, že si zvolí přesměrování místo náhrady.

Za druhé, pokud si cestující přesto zvolí přesměrování při nejbližší příležitosti, mělo by se mít za to, že dopravce splnil svou informační povinnost vůči cestujícímu, pokud jej z vlastní iniciativy, co nejdříve a včas informoval o dostupném letu pro přesměrování.

3.3 Právo na poskytnutí péče

Podle článku 9 nařízení, který stanoví veškeré důležité podrobnosti, musí být cestujícím, kteří jsou zrušením letu dotčeni, rovněž zdarma nabídnuta péče ze strany provozujícího leteckého dopravce. Tato péče sestává ze stravy a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, v případě potřeby ubytování v hotelu a přepravy do místa ubytování. Letiště navíc musí poskytnout pomoc zdravotně postiženým cestujícím a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace v souladu s nařízením (ES) č. 1107/2006 ^(*).

Je vhodné připomenout, že pokud se cestující rozhodne pro náhradu celé ceny letenky, právo na poskytnutí péče zaniká. Totéž platí, když si cestující zvolí přesměrování v pozdější době podle přání cestujícího (čl. 5 odst. 1 písm. b) ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. c)).

Právo na poskytnutí péče trvá pouze tehdy, pokud cestující musí čekat na přesměrování při nejbližší příležitosti (čl. 5 odst. 1 písm. b) ve spojení s čl. 8 odst. 1 písm. b)).

Záměrem nařízení je to, aby byly přiměřeně naplněny potřeby cestujících, kteří čekají na zpáteční let nebo na přesměrování. Rozsah odpovídající péče bude nutno posoudit v každém jednotlivém případě, s přihlédnutím k potřebám cestujících za daných okolností a k zásadě proporcionality (tj. podle čekací doby). Právo na poskytnutí péče by proto neměly narušit cena zaplacená za letenku nebo délka nepohodlí (bod 4.3.2 pokynů pro výklad).

^(*) 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).

Podle nařízení je letecký dopravce povinen zajistit péči, i když je 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 uznávalo odlišnou kategorii „obzvláště mimořádných“ událostí nad rámec „mimořádných okolností“ uvedených v čl. 5 odst. 3 nařízení. Letecký dopravce tedy není ani během dlouhé doby zproštěn všech svých povinností, včetně povinností podle článku 9 nařízení. Cestující jsou za těchto okolností a během těchto událostí obzvláště zranitelní⁽¹⁰⁾. Záměrem nařízení je v případě výjimečných událostí zajistit, aby byla zejména cestujícím čekajícím na přesměrování podle čl. 8 odst. 1 písm. b) nařízení poskytnuta dostatečná péče.

3.4 Právo na odškodnění

Nařízení č. 261/2004 rovněž stanoví paušální odškodnění za určitých okolností. To se nevztahuje na zrušení uskutečněná více než 14 dní předem nebo v případě, kdy je zrušení způsobeno „mimořádnými okolnostmi“, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření. Podrobnosti viz čl. 5 odst. 1 a článek 7 nařízení.

Komise se domnívá, že když orgány veřejné moci přijmou opatření pro potlačení pandemie nákazy Covid-19, tato opatření nejsou z důvodu své povahy či původu vlastní běžnému výkonu činnosti dopravců a vymykají se jejich účinné kontrole.

Ustanovení čl. 5 odst. 3 zrušuje právo na náhradu pod podmínkou, že dotčené zrušení „je způsobeno“ mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Tato podmínka by se měla považovat za splněnou, pokud orgány veřejné moci přímo zakázají určité lety nebo pohyb osob způsobem, který fakticky vylučuje, aby se dotčený let uskutečnil.

Tato podmínka může být rovněž splněna, pokud ke zrušení letu dojde za okolností, kdy není odpovídající pohyb osob zcela zakázán, ale je omezen na osoby, na něž se vztahují výjimky (například státní příslušníci nebo rezidenti dotčeného státu).

Kdyby žádná taková osoba na daný let nenastoupila, let by zůstal prázdný, pokud by nebyl zrušen. V takových situacích může být oprávněné, aby dopravce nečekal až do velmi pozdního okamžiku, ale aby let s dostatečným předstihem zrušil (a to i v případě, že nemá jistotu ohledně toho, zda jednotliví cestující mají vůbec právo cestovat), a bylo tak možné přijmout vhodná organizační opatření, mimo jiné z hlediska péče o cestující, kterou je dopravce povinen poskytnout. V případech takového druhu a v závislosti na okolnostech může být zrušení stále považováno za „způsobené“ opatřením přijatým orgány veřejné moci. V závislosti na okolnostech tomu tak opět může být i v případě letů v opačném směru vůči letům, které jsou bezprostředně dotčeny zákazem pohybu osob.

Pokud se letecká společnost rozhodne let zrušit a prokáže, že toto rozhodnutí bylo oprávněné z důvodu ochrany zdraví posádky, mělo by se toto zrušení rovněž považovat za „způsobené“ mimořádnými okolnostmi.

Výše uvedené úvahy nejsou a nemohou být vyčerpávající, jelikož do oblasti působnosti čl. 5 odst. 3 mohou spadat i jiné zvláštní okolnosti týkající se nákazy Covid-19.

4. PRAVA CESTUJÍCÍCH V ZELEZNICNÍ PŘEPRAVĚ (NARIZENÍ (ES) C. 1371/2007)

4.1 Právo na informace

Před prodejem přepravního dokladu poskytnou železniční podniky a prodejci přepravních dokladů cestujícím na požádání informace o cestě, včetně informací o veškerých činnostech, které mohou způsobit narušení služeb nebo zpoždění jejich poskytování. Železniční podniky poskytnou cestujícím informace také během cesty, včetně informací o zpoždění a otázkách souvisejících s bezpečností. Pokud se navíc železniční podniky a příslušné orgány odpovědné za veřejné zakázky v železniční dopravě rozhodnou železniční dopravu přerušit, zveřejní své rozhodnutí ještě předtím, než vstoupí v platnost. Podrobné informace o právu na cestovní informace jsou uvedeny v článku 8 a v příloze II nařízení (ES) č. 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Věc C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, bod 30 a bod 4.3.3 pokynů pro výklad.

4.2 Právo na náhradu jízdného nebo pokračování v cestě/přesměrování

Práva v této věci jsou stanovena článkem 16 nařízení (ES) č. 1371/2007. Lze je shrnout následovně. Pokud lze důvodně očekávat, že zpoždění při příjezdu do konečného místa určení bude delší než 60 minut, mají cestující možnost volby mezi náhradou ceny jízdného, pokračováním cesty, nebo přesměrováním. Konkrétně:

- a) nárok na náhradu se týká nákladů na jízdenku pro část nebo části neuskutečněné cesty a pro ty části cesty, které již byly uskutečněny, jestliže cesta již neslouží účelu, pro který ji cestující plánoval, spolu s přepravou do původního místa odjezdu, přichází-li to v daném případě v úvahu;
- b) pokračování cesty nebo přesměrování musí probíhat za srovnatelných dopravních podmínek. Podle rozhodnutí cestujícího se musí uskutečnit buď při nejbližší příležitosti, nebo v jiném pro něj vhodném okamžiku.

Jak bylo vysvětleno výše, u pokračování v cestě / přesměrování může „nejbližší příležitost“ za okolností nákazy COVID-19 znamenat značné zpoždění a totéž může kvůli vysoké míře nejistoty ovlivňující železniční dopravu platit pro dostupnost konkrétních informací o této „příležitosti“.

Zprvce by cestující měli být informováni o zpožděních a/nebo nejistotách již v okamžiku, kdy se rozhodují mezi uvedenými dvěma možnostmi.

Zadruhé, pokud se cestující přece jen rozhodne pro pokračování v cestě / přesměrování při nejbližší příležitosti, mělo by se mít za to, že dopravce svou povinnost informovat cestujícího splnil, jestliže mu z vlastní iniciativy co nejdříve a v dostatečném předstihu sdělil vlakový spoj, který je pro pokračování v cestě nebo přesměrování k dispozici.

4.3 Právo na pomoc

V případě zpoždění při příjezdu nebo odjezdu mají cestující právo na informace o situaci a předpokládaném čase odjezdu a příjezdu, jakmile jsou tyto informace k dispozici. Je-li zpoždění delší než 60 minut, mají cestující rovněž nárok na jídlo a občerstvení v rozumných mezích; ubytování, jestliže je nutný pobyt na jednu nebo více nocí, pokud je to uskutečnitelné; dopravu na železniční stanici nebo na alternativní místo odjezdu nebo do konečného místa určení, pokud je to uskutečnitelné v případě, že vlak uvízl na trati. Podrobnosti jsou uvedeny v čl. 18 odst. 2 nařízení (ES) č. 1371/2007.

Podle nařízení musí železniční podnik splnit výše uvedené povinnosti rovněž v případě, kdy je zrušení vlaku způsobeno takovými okolnostmi, jako je nákaza Covid-19. Na základě žádného ustanovení nařízení nelze učinit závěr, že je železniční podnik za určitých okolností osvobozen od povinnosti poskytnout pomoc podle čl. 18 odst. 2 nařízení (ES), která může být případně zapotřebí i po dlouhou dobu. Nařízení se snaží zajistit, aby byla poskytnuta odpovídající pomoc zejména cestujícím, kteří čekají na přesměrování při nejbližší příležitosti podle článku 16. Nařízení (ES) č. 1371/2007 stanoví, že pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace musí být přizpůsobena jejich potřebám, a to i pokud jde o výše uvedené informace.

4.4 Právo na odškodnění

Pokud se cestující nerozhodli pro náhradu, ale pro pokračování v cestě či přesměrování, mají rovněž právo na odškodnění. V případě zpoždění od 60 do 119 minut činí výše odškodnění 25 % z ceny přepravního dokladu, kdežto u zpoždění 120 minut a více činí jeho výše 50 % z ceny přepravního dokladu. Podrobnosti jsou uvedeny v článku 17 nařízení (ES) č. 1371/2007.

Na rozdíl od jiných druhů dopravy není právo na odškodnění v případě zpoždění (včetně zrušení cesty) dotčeno případnou existencí mimořádných okolností. ⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ Viz věc C-509/11 ÖBB Personenverkehr ECLI:EU:C:2013:613.

5. PRAVA CESTUJÍCÍCH V AUTOBUSOVÉ DOPRAVĚ (NARIZENÍ (ES) C. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1 Právo na informace

Podle článku 24 nařízení poskytují dopravci a provozovatelé terminálů cestujícím v rámci svých příslušných oblastí pravomocí po celou dobu trvání cesty odpovídající informace. Informace, které je třeba poskytnout v případě zrušení nebo zpoždění spoje, jsou podrobně stanoveny v článku 20 nařízení.

5.2 Právo na pokračování v cestě/přesměrování nebo náhradu

V případě linkové autobusové dopravy s plánovanou vzdáleností 250 km nebo více se v nařízení (EU) č. 181/2011 stanoví přesměrování nebo náhrada jízdného v určitých případech uvedených v článku 19. Pokud tudíž dopravce důvodně očekává, že odjezd linkového spoje z terminálu bude zrušen nebo opožděn o více než 120 minut, mají cestující právo vybrat si mezi pokračováním nebo přesměrováním do cílového místa určení bez jakýchkoli dalších nákladů při nejbližší příležitosti a za srovnatelných podmínek, nebo náhradou jízdného v plné výši. To může být případně spojeno s bezplatnou zpáteční přepravou při nejbližší příležitosti do prvního místa odjezdu v souladu s přepravní smlouvou. Tutéž volbu má cestující v případě zrušení nebo zpoždění odjezdu z autobusové zastávky.

Jak bylo vysvětleno výše, u pokračování v cestě / přesměrování může „nejbližší příležitost“ za okolností nákazy COVID-19 znamenat značné zpoždění a totéž může kvůli vysoké míře nejistoty ovlivňující autobusovou a autokarovou dopravu platit pro dostupnost konkrétních informací o této „příležitosti“.

Zprv by cestující měli být informováni o zpožděních a/nebo nejistotách již v okamžiku, kdy se mají rozhodnout mezi pokračováním v cestě / přesměrováním a náhradou jízdného.

Zadruhé, pokud se cestující přece jen rozhodne pro pokračování v cestě / přesměrování při nejbližší příležitosti, mělo by se mít za to, že dopravce svou povinnost informovat cestujícího splnil, jestliže mu z vlastní iniciativy co nejdříve a v dostatečném předstihu sdělil spoj, který je pro pokračování v cestě nebo přesměrování k dispozici.

5.3 Právo na pomoc

Práva na pomoc jsou stanovena v článku 21 nařízení (EU) č. 181/2011 a lze je shrnout následovně. Pokud je dálková doprava s plánovanou dobou delší než tři hodiny zrušena nebo zpožděna na odjezdu o více než 90 minut, mají cestující nárok na lehké jídlo, jídlo nebo občerstvení v množství odpovídajícím čekací době, pokud je v autobuse nebo v terminálu dostupné nebo je lze bez větších obtíží dodat. Musí-li cestující přenocovat, je třeba poskytnout ubytování až na dvě noci, v maximální výši 80 EUR za noc, a dopravu do místa ubytování a zpět na terminál.

Na základě žádného ustanovení tohoto nařízení nelze učinit závěr, že je možné dopravce osvobodit od veškerých povinností, včetně povinností pomoci. Nařízení se snaží zajistit, aby byla poskytnuta odpovídající pomoc zejména cestujícím, kteří čekají na přesměrování podle článku 21.

5.4 Právo na odškodnění

V případě autobusové dopravy má cestující právo na odškodnění podle podmínek stanovených v čl. 19 odst. 2 nařízení (EU) č. 181/2011. Jeho výše činí 50 % ceny jízdného v případě, že je služba zrušena, ale nárok na něj vzniká pouze v případě, že dopravce cestujícímu nenabídl možnost vybrat si mezi náhradou jízdného a přesměrováním.

⁽¹²⁾ Práva na přesměrování nebo náhradu (bod 4.2) a právo na pomoc (bod 4.3) a na odškodnění (bod 4.4) se nevztahují na vnitrostátní služby v Chorvatsku, Estonsku, Maďarsku, Lotyšsku, Portugalsku, na Slovensku a ve Slovinsku a na služby, jejichž významná část (s alespoň jednou zastávkou podle jízdního řádu) je provozována mimo Evropskou unii v případě Chorvatska, Estonska, Řecka, Finska, Maďarska, Lotyšska, Slovenska a Slovinska.

6. PRÁVA CESTUJÍCÍCH PŘI CESTOVÁNÍ PO MOŘI A NA VNITROZEMSKÝCH VODNÍCH CESTÁCH (NAŘÍZENÍ (EU) Č. 1177/2010)

6.1 Právo na informace

Jak je blíže upřesněno v článku 16 nařízení (EU) č. 1177/2010, cestující musí být informováni o situaci co nejdříve a nejpozději 30 minut po plánovaném vyplutí a o odhadovaném čase vyplutí a odhadovaném čase příplutí ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.

6.2 Právo na přesměrování nebo náhradu

Jestliže dopravce důvodně očekává, že osobní přeprava bude zrušena nebo odplutí z přístavního terminálu zpožděno o více než 90 minut, musí cestujícímu nabídnout možnost výběru mezi dvěma možnostmi:

- přesměrováním do jeho cílového místa uvedeného v přepravní smlouvě, a to bez příplatku, za srovnatelných podmínek a při nejbližší příležitosti nebo
- náhradou ceny přepravního dokladu, případně spolu s bezplatnou zpáteční přepravou při nejbližší příležitosti do prvního místa vyplutí uvedeného v přepravní smlouvě.

Podrobnosti jsou stanoveny v článku 18 nařízení (EU) č. 1177/2010.

Jak bylo vysvětleno výše, u pokračování v cestě / přesměrování může „nejbližší příležitost“ za okolností nákazy COVID-19 znamenat značné zpoždění a totéž může kvůli vysoké míře nejistoty ovlivňující námořní a vnitrozemskou vodní dopravu platit pro dostupnost konkrétních informací o této „příležitosti“.

Zprv by cestující měli být při nabídce výběru mezi přesměrováním a náhradou informováni o případných zpožděních a/nebo nejistotě.

Zadruhé, pokud si cestující přesto zvolí přesměrování při nejbližší příležitosti, mělo by se mít za to, že dopravce splnil svou informační povinnost vůči cestujícímu, pokud jej z vlastní iniciativy, co nejdříve a včas informoval o dostupné přepravní službě pro přesměrování.

Ustanovení týkající se přesměrování a náhrady, jakož i odškodnění se nevztahují na výletní lodě (čl. 2 odst. 1 písm. c)).

6.3 Právo na pomoc

Za podmínek stanovených v článku 17 nařízení (EU) č. 1177/2010 mají cestující nárok na pomoc v podobě 1) lehkých jídel, stravy či občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, pokud jsou k dispozici nebo mohou být za přiměřených okolností dodány, a 2) ubytování, jestliže je nutný pobyt cestujícího na jednu nebo více nocí nebo pokud je vedle zamýšleného pobytu nutný další pobyt – a to až na 3 noci, s maximální sazbou 80 EUR za noc – a 3) přepravy do místa ubytování a zpět do terminálu.

6.4 Právo na odškodnění

Cestující mohou od dopravce požadovat odškodnění v případě zpoždění při příplutí do cílového místa určení uvedeného v přepravní smlouvě, aniž by ztratili právo na přepravu. Minimální výše odškodnění musí být stanovena na 25 % z ceny přepravního dokladu v případě různých zpoždění v závislosti na délce naplánované plavby. Pokud zpoždění přesáhne dvojnásobek této délky, musí být výše odškodnění stanovena na 50 % z ceny přepravního dokladu. Podrobnosti jsou stanoveny v článku 19 nařízení (EU) č. 1177/2010.

V čl. 20 odst. 4 nařízení (EU) č. 1177/2010 jsou stanoveny určité výjimky z práva na odškodnění, mimo jiné z důvodu mimořádných okolností.

Komise se domnívá, že pokud orgány veřejné moci přijmou opatření pro potlačení pandemie nákazy Covid-19, tato opatření nejsou z důvodu své povahy či původu vlastní běžnému výkonu činnosti dopravců a vymykají se jejich účinné kontrole.

Podle čl. 20 odst. 4 se právo na odškodnění nepoužije pod podmínkou, že dotčené zrušení „je způsobeno“ mimořádnými okolnostmi bránícími uskutečnění osobní přepravy, jimž nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Tato podmínka by se měla považovat za splněnou, pokud orgány veřejné moci zcela zakážou přepravní služby nebo zakážou pohyb osob způsobem, který fakticky vylučuje, aby se dotčená přepravní služba uskutečnila.

Tato podmínka může být rovněž splněna, pokud ke zrušení dojde za okolností, kdy není odpovídající pohyb osob zcela zakázán, ale je omezen na osoby, na něž se vztahují výjimky (například státní příslušníci nebo rezidenti dotčeného státu).

Pokud by žádná taková osoba necestovala, plavidlo nebo loď by zůstaly prázdné, jestliže by přeprava nebyla zrušena. V takových situacích může být oprávněné, aby dopravce nečekal až do velmi pozdního okamžiku, ale aby přepravní službu s dostatečným předstihem zrušil (a to i v případě, že nemá jistotu ohledně toho, zda jednotliví cestující mají vůbec právo cestovat), a bylo tak možné přijmout vhodná organizační opatření, mimo jiné z hlediska péče o cestující, kterou je dopravce povinen poskytnout. V takových případech a v závislosti na okolnostech může být zrušení stále považováno za „způsobené“ opatřením přijatým orgány veřejné moci. V závislosti na okolnostech tomu tak opět může být i v případě přepravních služeb v opačném směru vůči službám, které jsou bezprostředně dotčeny zákazem pohybu osob.

Pokud se dopravce rozhodne přepravní službu zrušit a prokáže, že toto rozhodnutí bylo oprávněné z důvodu ochrany zdraví posádky, mělo by se toto zrušení rovněž považovat za „způsobené“ mimořádnými okolnostmi.

Výše uvedené úvahy nejsou a nemohou být vyčerpávající, jelikož do oblasti působnosti čl. 20 odst. 4 mohou spadat i jiné zvláštní okolnosti týkající se nákazy Covid-19.
