

II

(Sdělení)

SDĚLENÍ ORGÁNŮ, INSTITUCÍ A JINÝCH SUBJEKTŮ EVROPSKÉ UNIE

EVROPSKÁ KOMISE

SDĚLENÍ KOMISE

Pokyny pro výklad nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě

(2015/C 220/01)

ÚVOD

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě⁽¹⁾ (dále jen „nařízení“) vstoupilo v platnost dne 3. prosince 2009. Jeho cílem je zajistit v Unii ochranu práv cestujících v železniční dopravě (zejména v případech, kdy dojde k narušení cesty) a zkvalitnit a zefektivnit služby osobní železniční přepravy. To by pak mělo přispět k tomu, aby byly vlaky ve srovnání s ostatními dopravními prostředky více využívány.

Ve své zprávě Evropskému parlamentu a Radě ze dne 14. srpna 2013 o uplatňování tohoto nařízení⁽²⁾ Komise uvedla, že v dohlednu zváží přijetí pokynů pro výklad, aby se uplatňování nařízení usnadnilo a zlepšilo a aby se podpořilo šíření osvědčených postupů⁽³⁾.

Smyslem těchto pokynů je zodpovědět otázky, které nejčastěji vznášejí vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování nařízení, cestující a jejich sdružení (včetně osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace a sdružení zastupujících zájmy těchto osob), Evropský parlament a zástupci odvětví.

Komise v tomto sdělení blíže vysvětluje řadu ustanovení, která jsou v nařízení obsažena, a nabízí v něm také určitá vodítka, pokud jde o osvědčené postupy. Nesnaží se však obsáhnout vyčerpávajícím způsobem všechna ustanovení ani neurčuje žádná nová legislativní pravidla. V této souvislosti je ostatně třeba připomenout, že výklad práva Unie přísluší Soudnímu dvoru Evropské unie.

1. OBLAST PŮSOBNOSTI

1.1. Působnost nařízení ve vztahu k dopravcům ze třetích zemí

V čl. 2 odst. 1 nařízení je stanoveno, že nařízení se vztahuje „na všechny železniční cesty a dopravní spoje ve Společenství provozované jedním nebo více licencovanými železničními podniky podle směrnice Rady 95/18/ES ze dne 19. června 1995 o vydávání licencí železničním podnikům“⁽⁴⁾. Nařízení se nevztahuje na cesty a spoje, které jsou uskutečňovány nebo provozovány na území třetích zemí. Podle čl. 17 odst. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/34/EU⁽⁵⁾ (která nahradila směrnicí 95/18/ES) „žádný podnik nesmí poskytovat služby železniční dopravy [...], pokud mu nebyla vydána odpovídající licence [...]“. V souladu s čl. 17 odst. 1 uvedené směrnice může podnik požádat o licenci v členském státě, ve kterém je usazen.

Dopravce ze třetí země, který si nezřídil sídlo v některém z členských států, tak nemůže provozovat osobní železniční dopravu na území Unie. V případě přeshraničních spojů, které svoji cestu začínají nebo končí ve třetí zemi, musí trakci na území Unie zajišťovat podnik licencovaný v některém členském státě. Podniky, jež získaly licenci od členských států, musí dodržovat nařízení a z nařízení pro ně mohou vyplývat právní důsledky, a to i v případech, kdy železniční vagon patří podniku ze třetí země.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 315, 3.12.2007, s. 14.

⁽²⁾ COM(2013) 587 final, 14.8.2013.

⁽³⁾ Viz bod 5.1 zprávy ze dne 14.8.2013.

⁽⁴⁾ Úř. věst. L 143, 27.6.1995, s. 70. Směrnice přepracovaná směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2012/34/EU ze dne 21. listopadu 2012 o vytvoření jednotného evropského železničního prostoru (Úř. věst. L 343, 14.12.2012, s. 32).

⁽⁵⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/34/EU ze dne 21. listopadu 2012 o vytvoření jednotného evropského železničního prostoru (Úř. věst. L 343, 14.12.2012, s. 32).

1.2. Výjimky

1.2.1. Otázky týkající se výjimek podle čl. 2 odst. 4 pro vnitrostátní osobní železniční dopravní spoje

Ustanovení čl. 2 odst. 4 nařízení umožňuje členským státům vyjmout vnitrostátní spoje, včetně dálkových vnitrostátních spojů, z uplatňování většiny ustanovení tohoto nařízení, a to na omezenou dobu (období pěti let, které lze dvakrát prodloužit, tj. nejvýše na dobu patnácti let). Nařízení však neupřesňuje, po jaký čas od jeho vstupu v platnost lze takové výjimky udělovat.

Ustanovení čl. 2 odst. 4 je nicméně třeba vykládat ve světle 25. bodu odůvodnění, kde se vysvětluje, že dočasné výjimky pro dálkové vnitrostátní spoje lze uplatnit za účelem postupného zavádění pravidel tak, aby se pomohlo železničním podnikům, pro které by mohlo být provedení všech ustanovení tohoto nařízení do dne jeho vstupu v platnost obtížné. Nové výjimky by tak neměly být udělovány několik let po vstupu nařízení v platnost.

Maximální dobu uplatňování výjimky, jejíž trvání je časově omezeno čl. 2 odst. 4, navíc nelze překročit, což znamená, že po 3. prosinci 2024 (po patnácti letech od vstupu nařízení v platnost) se už žádná výjimka uplatňovat nemůže.

1.2.2. Otázky týkající se výjimek podle čl. 2 odst. 5 pro přeshraniční městské, příměstské a regionální osobní železniční dopravní spoje

Pokud jde o definice městských, příměstských a regionálních železničních dopravních spojů, ustanovení čl. 2 odst. 5 nařízení se odvolává na směrnici Rady 91/440/EHS ze dne 29. července 1991 o rozvoji železnic Společenství⁽¹⁾. Ta byla zrušena a nahrazena směrnicí 2012/34/EU, přičemž definice městských, příměstských a regionálních spojů stanovené v čl. 3 odst. 6 a 7 směrnice 2012/34/EU výslovně zahrnují přeshraniční spoje.

Ustanovení, jež členským státům dovoluje vyjmout z uplatňování městské, příměstské a regionální spoje, lze uplatnit na spoje obsluhující příhraniční regiony nebo aglomerace ve dvou státech. Vymezení předmětných spojů v souladu s kritérii stanovenými v čl. 2 odst. 5 (tj. rozhodnutí, které spoje budou označeny za městské, příměstské nebo regionální) je na uvážení členských států. Členské státy jsou nicméně vybízeny k tomu, aby cestujícím na přeshraničních městských, příměstských nebo regionálních spojích přiznávaly veškerá práva podle nařízení, tedy aby výjimky pro tyto spoje neuplatňovaly. Takový přístup je v souladu s cílem výslovně uvedeným v druhém bodě odůvodnění, tj. s dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele v oblasti dopravy, a zajistil by rovný přístup ke všem spojům s mezinárodním dosahem.

1.2.3. Otázky týkající se výjimek podle čl. 2 odst. 6 pro spoje nebo cesty částečně provozované mimo Unii

Ustanovení čl. 2 odst. 6 umožňuje členským státům udělit výjimky z ustanovení tohoto nařízení po dobu nejvýše pěti let v případě konkrétních spojů nebo cest, pokud je jejich významná část poskytována mimo Unii. Členské státy mohou podle uvedeného ustanovení počáteční maximální dobu trvání výjimky prodloužit, v čl. 2 odst. 6 však není upřesněno, kolikrát tak lze učinit.

Komise má za to, že smyslem čl. 2 odst. 6 je poskytnout členským státům dostatek času na to, aby s ohledem na požadavky, které pro území členských států stanoví nařízení (ES) č. 1371/2007, upravily své vztahy se třetími zeměmi (např. aby přizpůsobily znění dvoustranných dohod). S ohledem na cíl spočívající v dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele v rámci Unie (24. bod odůvodnění) by výjimky udělované podle čl. 2 odst. 6 neměly být chápány jako cosi, co lze prodlužovat na neurčitě dlouhou dobu. I když se podstatná část spoje nebo cesty uskutečňuje mimo Unii, na úsecích cest, které jsou uskutečňovány na území členského státu, by cestující měli mít možnost čím dál více požívat svých práv podle tohoto nařízení.

1.2.4. Uplatňování nařízení na cesty po železnici, jejichž součástí jsou vyňaté spoje (ustanovení čl. 2 odst. 4, 5 a 6)

Komise v závěrech své zprávy o uplatňování nařízení konstatovala, že „rozsáhlé využívání výjimek [je] vážnou [překážkou] splnění cílů nařízení“⁽²⁾. Rozsáhlé využívání výjimek brání tomu, aby byly pro železniční podniky v celé Unii vytvořeny rovné podmínky, a cestující na železnici kvůli němu nemají právní jistotu a nemohou plně požívat svých práv.

V čl. 2 odst. 1 se stanoví, že se nařízení vztahuje na všechny železniční cesty a spoje v Unii provozované jedním nebo více železničními podniky. Železniční cesty je třeba chápat z pohledu cestujících jakožto přepravu osob z místa odjezdu do cílové stanice podle smlouvy o přepravě, kterou zajišťuje nejméně jeden železniční spoj. Železniční spoje jsou spoje provozované železničním podnikem mezi dvěma nebo více místy a lze je klasifikovat jako městské, příměstské, regionální, vnitrostátní nebo mezinárodní (přeshraniční).

⁽¹⁾ Úř. věst. L 237, 24.8.1991, s. 25.

⁽²⁾ Viz bod 4 zprávy ze dne 14.8.2013.

V případě cestujících na mezinárodní cestě (tj. na cestě, při které dojde k překročení hranice alespoň jednoho členského státu) sestávající z kombinace spojů, u nichž se výjimka neuplatňuje, a spojů, u nichž se výjimka uplatňuje, může vyvstát otázka, zda tito cestující požívají svých práv během celé cesty, nebo jen na úsecích, kde neplatí výjimka.

Cestující, který uzavře přepravní smlouvu o mezinárodní cestě v rámci Unie, bude očekávat, že se mu na základě předpisů Unie o právech cestujících dostane stejné ochrany po celou dobu jeho cesty. Pokud by byla v rámci jediné přepravní smlouvy poskytována odlišná úroveň ochrany podle toho, zda na jednotlivých úsecích platí, nebo neplatí výjimka, výsledkem by byly zmatek, právní nejistota a újma na právech cestujících. To by bylo v rozporu s cíli nařízení, zejména pak s cílem zajistit vysokou úroveň ochrany pro všechny cestující na mezinárodních cestách v rámci Unie, u čehož podle tohoto nařízení výjimku učinit nelze. Takové situace by také na mezinárodních cestách vedly k nerovnosti mezi cestujícími, se kterými by se zacházelo rozdílně podle toho, zda jejich cesta zahrnuje vyňaté vnitrostátní spoje, či nikoliv.

Železniční podniky by proto měly být vybízeny k tomu, aby poskytovaly ochranu podle tohoto nařízení všem cestujícím, s nimiž uzavřou smlouvu o přeshraniční přepravě v rámci Unie, a to i na těch úsecích cesty, které jsou zajišťovány spoji, pro něž platí výjimka podle čl. 2 odst. 4 a 5.

2. DEFINICE

2.1. Pojem „dopravce“ (čl. 3 odst. 2) a intermodální cesty

Pojem „dopravce“ je definován jak v nařízení, tak v článku 3 „Jednotných právních předpisů pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě osob (CIV)“, které představují přílohu A k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. června 1999.

Nařízení přebírá do přílohy I většinu ustanovení CIV, ale článek 3 ⁽¹⁾ nezahrnuje. Normotvůrce EU tedy upřednostnil formulování vlastní definice, přizpůsobené právnímu kontextu EU.

Ustanovení čl. 3 odst. 2 nařízení omezuje význam pojmu dopravce na železniční podniky. Pokud z důvodu vážného narušení v železniční dopravě nemůže být přesměrování uskutečněno některým železničním podnikem, ale jediné jiným dopravním prostředkem, smluvní odpovědnost stále nese železniční podnik, s nímž byla uzavřena smlouva a jenž i nadále zůstává pro cestující hlavním partnerem ⁽²⁾.

2.2. Pojem „zpoždění“ (čl. 3 odst. 12)

Ustanovení čl. 3 odst. 12 nařízení vymezuje pojem „zpoždění“ jako „časový rozdíl mezi dobou plánovaného příjezdu cestujícího podle zveřejněného jízdního řádu a dobou jeho skutečného nebo očekávaného příjezdu“. Zpožděním se tak vždy myslí zpoždění v cestě cestujícího, nikoli zpoždění vlaku. V praxi se doba zpoždění vypočte podle času příjezdu vlaku do cílové stanice, který je uveden na přepravním dokladu.

Složitější situace však může nastat při cestách, na kterých se podílí několik spojů a/nebo několik dopravců, pokud cestující kvůli narušení cesty jeden ze spojů zmešká. V takovém případě se může stát, že cestující bude muset jet do cílového místa následujícím železničním spojením podle jízdního řádu. I když tento vlak přijede včas, stále platí, že cestující může do cílového místa dorazit výrazně později, než jaký byl původní plánovaný čas příjezdu. Jestliže cestující pro svou cestu uzavřel jedinou přepravní smlouvu, zpoždění při příjezdu se v takovém případě určí na základě skutečného času, kdy se daný cestující dostane do cílového místa. Tento výklad se uplatní i v situacích, kdy je cestující přesměrován.

3. PŘEPRAVNÍ SMLOUVA, INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY

3.1. Cestovní informace

3.1.1. Informace v reálném čase (čl. 8 odst. 2)

V souladu s čl. 8 odst. 2 nařízení jsou železniční podniky povinny poskytovat cestujícím „během cesty přinejmenším informace uvedené v části II přílohy II“. Mezi ty patří i aktuální informace o zpožděních a o hlavních přípojích (včetně přípojů jiných železničních podniků). Soudní dvůr Evropské unie ve svém rozsudku ve věci C-136/11 ⁽³⁾ objasnil, že provozovatel infrastruktury je povinen „poskytovat železničním podnikům nediskriminačním způsobem údaje aktualizované v reálném čase o příjezdu, průjezdu a odjezdu vlaků provozovaných jinými železničními podniky, pokud jsou tyto vlaky hlavními přípoji ve smyslu přílohy II části II nařízení (ES) č. 1371/2007“. Železniční podniky jsou tedy odpovědné za informování cestujících o zpožděních, o odřeknutých spojkách a o přípojích, a svou povinnost proto mají i provozovatelé infrastruktury, kteří jsou povinni poskytovat železničním podnikům veškeré relevantní informace v reálném čase.

⁽¹⁾ Příloha I začíná článkem 6 CIV.

⁽²⁾ Viz též čl. 31 odst. 3 přílohy I, kde se uvádí, že dopravce odpovídá za smrt nebo zranění cestujících, pokud jsou kvůli výjimečným okolnostem přepravováni jiným dopravním prostředkem, který železniční dopravu nahrazuje.

⁽³⁾ Rozsudek Soudního dvora (prvního senátu) ze dne 22. listopadu 2012 ve věci Westbahn Management GmbH v. ÖBB-Infrastruktur AG, C-136/11.

3.1.2. Způsob poskytování cestovních informací cestujícím

Podle článku 10 nařízení, který pojednává o cestovních informačních a rezervačních systémech, musí železniční podniky a prodejci přepravních dokladů využívat počítačový informační a rezervační systém pro železniční přepravu, jež mohou železniční podniky zřídit podle postupů uvedených v tomto článku. V čl. 8 odst. 1 nařízení se stanoví, že povinnost železničních podniků a prodejců přepravních dokladů poskytovat cestujícím na požádání přinejmenším informace uvedené v části I přílohy II platí bez ohledu na článek 10 nařízení. Povinnost poskytovat informace proto nezávisí na zřízení počítačového systému ani na prodejním kanálu.

Informace, které nemohou být poskytnuty prostřednictvím počítačového systému, musí být poskytnuty v alternativních formátech, jež jsou přístupné zdravotně postiženým osobám (čl. 8 odst. 3).

3.2. Otázky týkající se přepravních dokladů a přepravy jízdních kol

3.2.1. Forma a obsah přepravních dokladů a elektronických přepravních karet (článek 4 a příloha I článek 7)

Poskytování přepravních dokladů se podle článku 4 nařízení řídí ustanoveními jednotných právních předpisů CIV zapracovanými do jeho přílohy I (hlav II a III). Článek 7 jednotných právních předpisů je, pokud jde o formu a obsah přepravního dokladu, flexibilní. Je v něm uveden seznam minimálních informací, které musí být poskytnuty, jinak lze zvolit jakoukoli formu a jakýkoli obsah, které budou v souladu s všeobecnými přepravními podmínkami. Elektronické přepravní karty by proto měly být považovány za přepravní doklad, jsou-li splněny níže uvedené podmínky:

1. z informací zaznamenaných na elektronické kartě lze zjistit železniční podnik, se kterým byla uzavřena přepravní smlouva, nebo skupinu železničních podniků, které jsou na základě této smlouvy odpovědné (čl. 3 odst. 2 nařízení). Na síťových nebo otevřených jízdenkách (např. jízdenkách InterRail) je ne vždy možné uvést název jednotlivých železničních podniků. V takovém případě může název nahrazovat poznámka jako „všechny společnosti zapojené do sítě InterRail“ nebo společné logo.

Absence údajů o dopravci pro konkrétní cestu by však neměla jít na úkor transparentnosti. Cestující musí obdržet náležité informace o svých právech a o tom, jak a kde si stěžovat v případě narušení cesty, a

2. elektronická karta musí obsahovat odkaz na jednotné právní předpisy a také prohlášení, jež dokládá uzavření přepravní smlouvy a prokazuje její obsah.

V čl. 7 odst. 5 přílohy I se výslovně uvádí, že přepravní doklad může mít podobu elektronických záznamů dat, pakliže lze daná data převést na čitelné znaky písma. Okamžik uzavření přepravní smlouvy může být různý. Zatímco někdy jsou elektronické karty aktivovány při zakoupení přepravního dokladu, jindy lze jednotlivé cesty nebo úseky aktivovat na začátku cesty tak, že se přepravní doklad těsně před nástupem nebo po nástupu do vlaku označí.

3.2.2. Dostupnost přepravních dokladů

V čl. 9 odst. 2 nařízení se stanoví, že železniční podniky distribuují přepravní doklady cestujícím prostřednictvím nejméně jednoho z prodejních míst, která jsou v něm popsána. Většina podniků nabízí přepravní doklady prostřednictvím více než jednoho prodejního kanálu. Zejména některé přepravní doklady za nízké ceny však mohou být dostupné jen prostřednictvím jednoho jediného kanálu (např. internetu), čímž jsou potenciálně vyloučeny některé skupiny uživatelů. Aby byl pro cestující zajištěn co nejširší přístup k jízdnému, Komise doporučuje, aby železniční podniky nabízely alespoň ty nejzákladnější přepravní doklady přes všechny kanály, kterými disponují, především pak ve výdejních přepravních dokladů, prostřednictvím prodejních automatů a ve vlacích. V souladu s čl. 8 odst. 1 a částí I přílohy II mají navíc železniční podniky cestující informovat o tom, jaké přepravní doklady a tarify jsou přes jednotlivé prodejní kanály k dispozici. Podle čl. 9 odst. 1 musí železniční podniky vždy, když to jejich obchodní dohody a dostupné údaje umožňují, aktivně nabízet přímé přepravní doklady.

Přepravní doklady musí být nabízeny tak, aby nedocházelo k diskriminaci. Přímá či nepřímá diskriminace na základě státní příslušnosti je v rozporu s článkem 18 SFEU.

3.2.3. Přeprava jízdních kol (článek 5)

V souladu s článkem 5 nařízení musí železniční podniky za určitých podmínek cestujícím umožňovat vstup do vlaku s jízdními koly (podmínky se týkají např. prostorových omezení, požadavků spoje, náročnosti manipulace nebo případné úplaty). V příloze II nařízení se rovněž stanoví, že železniční podniky musí před cestou poskytovat informace o tom, zda je spoj pro jízdní kola přístupný, či nikoliv. Evropská cyklistická federace vypracovala v souvislosti s přepravou jízdních kol ilustrativní seznam osvědčených postupů⁽¹⁾.

⁽¹⁾ http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf

4. ODPOVĚDNOST, ZPOŽDĚNÍ SPOJŮ, ZMEŠKÁNÍ PŘÍPOJŮ A ODŘEKNUTÍ SPOJŮ

4.1. Krytí odpovědnosti železničních podniků a pojištění (články 11 a 12)

Podle článků 11 a 12 nařízení musí být železniční podniky schopny dostat své odpovědnosti, zejména v případě nehod, při nichž dojde k úmrtím nebo zraněním. Článek 22 směrnice 2012/34/EU dále stanoví, že jedním z předpokladů pro získání licence je, že „železniční podnik [je] přiměřeně pojištěn nebo disponuje vhodnými zárukami za tržních podmínek k pokrytí vlastní odpovědnosti v případě nehody [...] v souladu s vnitrostátním a mezinárodním právem“. Ke zjištění, jaké krytí je „přiměřené“, musí železniční podnik posoudit rizika, např. pokud jde o počet přepravovaných cestujících nebo počet případných nehod. Ve zprávě o uplatňování nařízení⁽¹⁾ se uvádí, že hodnocené železniční podniky přiměřené krytí zjevně mají.

Částku, která má být vyplacena v případě smrti nebo zranění cestujících v důsledku železniční nehody, mohou v souladu s článkem 30 přílohy I nařízení stanovit členské státy, avšak maximální hranice odškodnění na každého cestujícího nesmí být nižší než 175 000 zúčtovacích jednotek⁽²⁾. Vnitrostátní právní předpisy by proto podle článků 11 a 12 nařízení měly u všech spojů (vnitrostátních i mezinárodních) vyžadovat úroveň krytí, jež odpovídá tomuto požadavku. Členské státy mohou pro odškodnění nastavit i vyšší hranici. Odpovědnost železničních podniků v případě zranění, možné odškodnění a rozsah reklamací mají být stanoveny ve vnitrostátním právu.

4.2. Náhrada jízdného, přesměrování a odškodnění

4.2.1. Náhrada jízdného a přesměrování nebo odškodnění z ceny přepravního dokladu v případě víceúsekových cest (články 16 a 17)

V čl. 9 odst. 1 nařízení se stanoví, že „železniční podniky a prodejci přepravních dokladů nabízejí přepravní doklady, přímé přepravní doklady a rezervace, pokud jsou k dispozici“.

Cestující mají právo na náhradu jízdného nebo na přesměrování (článek 16) nebo na odškodnění za zpoždění vypočtené jako procentní podíl z ceny přepravního dokladu včetně všech příplatků (článek 17), pouze pokud zpoždění příjezdu „do cílového místa podle přepravní smlouvy“ přesáhne 60 minut. Za těchto okolností mohou nastat problémy na cestách, jež sestávají z přípoje a případně služeb různých dopravců, zejména pokud se cestujícím ani přes jejich zájem o jedinou přepravní smlouvu nepodaří zakoupit jeden přepravní doklad pro celou cestu, ale obdrží samostatné přepravní doklady pro jednotlivé úseky. V souladu s článkem 4 ve spojení s čl. 6 odst. 2 přílohy I může jediná smlouva sestávat i ze samostatných přepravních dokladů. Zda je cestující přepravován na základě jediné smlouvy, nebo na základě samostatných smluv, by mělo být jasně uvedeno ve smluvním ujednání mezi cestujícím a železničním podnikem.

Jak je upřesněno v čl. 3 odst. 10 nařízení, samostatné přepravní doklady prodané na základě jediné smlouvy je třeba chápat jako „přímé přepravní doklady“, zastupují-li „přepravní smlouvu na přepravu navazujícími železničními dopravními spoji provozovanými jedním nebo více železničními podniky“. Cestující, kteří jsou držiteli samostatných přepravních dokladů v rámci jediné přepravní smlouvy, mají nárok na práva přiznávaná články 16 a 17, jestliže se jejich příjezd do cílového místa opozdí o více než 60 minut, i když jednotlivá zpoždění na samostatných úsecích 60 minut nedosáhnou. (Viz též bod týkající se zpoždění v oddíle 2.2). V článku 27 se stanoví, že pokud nastane problém, „cestující mohou podat stížnost kterémukoli ze zúčastněných železničních podniků“ a nemusí oslovovat každý podnik zvlášť. Zúčastněné železniční podniky musí při vyřizování takových stížností spolupracovat.

4.2.2. Právo na odškodnění v případě zásahu vyšší moci

Soudní dvůr Evropské unie ve svém rozsudku ze dne 26. září 2013 ve věci C-509/11 objasnil, že v souvislosti s právem na odškodnění za zpoždění spoje, zmeškání přípoje a odřeknutí spoje, které cestujícím přiznává článek 17 nařízení, se zásada vyšší moci nepoužije.

Soudní dvůr konkrétně konstatoval, že nařízení neobsahuje žádné ustanovení o vyšší moci, jež by odpovědnost železničních podniků, pokud jde o odškodnění z ceny přepravního dokladu podle článku 17, omezovalo. Článek 17 stanoví podle rozsudku Soudního dvora **paušální vyrovnání** za neposkytnutí služeb podle přepravní smlouvy a od tohoto vyrovnání nelze v případech vyšší moci upustit, protože v tomto článku chybí příslušné ustanovení. Naproti tomu ustanovení čl. 32 odst. 2 jednotných právních předpisů v příloze I se týká odpovědnosti dopravce za individuální škodu či ztrátu, které vzniknou v důsledku zpoždění nebo odřeknutí spoje a kterých je nutno se dovolávat jednotlivě.

⁽¹⁾ Viz bod 2.8.2 zprávy.

⁽²⁾ Zúčtovací jednotky zmiňované v přípojkách jsou podle článku 9 Úmluvy o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) zvláštním právem čerpání, jak je definováno Mezinárodním měnovým fondem.

Železniční podniky proto nejsou oprávněny zahrnout do svých všeobecných přepravních podmínek ustanovení, které by je zprošťovalo povinnosti vyplatit odškodnění podle článku 17, je-li zpoždění způsobeno zásahem vyšší moci nebo některým z důvodů uvedených v čl. 32 odst. 2 jednotných právních předpisů. Cestující tak ve výsledku mají právo na to, aby jim železniční podnik nahradil škodu i v případech zásahu vyšší moci. V tomto ohledu se železniční doprava liší od jiných druhů dopravy (viz zejména 47. bod rozsudku). Jak je však uvedeno ve zprávě z roku 2013 ⁽¹⁾, Komise posoudí možnost, že by se u vlaků uplatnil stejný přístup jako u jiných dopravních prostředků, tj. že v případech nepředvídatelných a nevyhnutelných událostí by železniční podniky cestující za zpoždění odškodňovat nemusely.

4.2.3. Pojem „srovnatelné podmínky přepravy“ v případech pokračování nebo přesměrování cesty (čl. 16 písm. b) a c))

V „podmínkách přepravy“ je vymezen charakter přepravních služeb, které poskytuje dopravce na základě smlouvy o přepravě uzavřené mezi železničním podnikem či prodejcem přepravních dokladů a cestujícím. Jestliže se cestujícímu kvůli zpoždění, jež přesahuje 60 minut, nabízí možnost pokračování nebo přesměrování cesty, toto pokračování nebo přesměrování musí být v souladu s čl. 16 písm. b) a c) nařízení zajištěno „za srovnatelných podmínek přepravy“. Srovnatelnost přepravních podmínek může záviset na řadě faktorů a musí se o ní rozhodovat případ od případu. V závislosti na okolnostech se doporučují tyto osvědčené postupy:

- je-li to možné, cestující nejsou přepravováni v dopravních zařízeních nižší třídy (pokud se tak stane, cestujícím jako např. držitelům přepravních dokladů pro první třídu by měl být proplacen příslušný cenový rozdíl),
- pokud může být cestující přesměrován jen spojem jiného železničního dopravce nebo některým druhem dopravy vyšší třídy či spojem s vyšším tarifem, než jaký cestující původně zaplatil, přesměrování musí být nabídnuto bez dalších nákladů pro cestujícího,
- železniční podniky se v přiměřené míře snaží vyhybat dalším přípojmům navíc,
- je-li pro nedokončenou část plánované cesty využit jiný železniční dopravce nebo alternativní druh dopravy, celkový čas přepravy by se měl co možná nejvíce blížit času přepravy plánovanému pro původní cestu,
- pokud byla v rámci původní cesty rezervována pomoc pro zdravotně postižené osoby nebo pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, tato pomoc by měla být k dispozici i pro alternativní trasu,
- v případě jeho dostupnosti by se mělo nabízet přesměrování přístupné pro zdravotně postižené osoby nebo pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

4.2.4. Cesty kombinující vícero druhů dopravy

Na cesty, které v rámci jedné smlouvy o přepravě 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 podle nařízení dovolat práva na náhradu a pomoc pouze ve vztahu k cestě vlakem, a to jen v případě, že by byl do cílové stanice dopraven v rámci jediné přepravní smlouvy s více než 60 minutovým zpožděním (nestanoví-li vnitrostátní právní předpisy jinak, jak je uvedeno v čl. 32 odst. 3 přílohy I nařízení).

4.3. Odřeknutí spojení

Odřeknutí železničního spoje může mít stejné důsledky jako zpoždění, pokud jde o ztrátu času a obtíže pro cestující ⁽²⁾. Cestující, kteří namísto odřeknutého spoje využijí nejbližší disponibilní spoj, mohou do své cílové stanice rovněž dorazit o více než 60 minut později (ve srovnání s původně plánovým časem příjezdu u odřeknutého spoje). V takovém případě mají cestující stejná práva na náhradu jízdného, přesměrování nebo odškodnění podle článků 16 a 17, ledaže by byli o odřeknutí spoje řádně a v dostatečném předstihu informováni.

Pokud jde o povinnost poskytnout cestujícím pomoc podle článku 18, odřeknutí spoje zavdává cestujícím stejná práva jako zpoždění při odjezdu, to znamená, že cestující mají nárok na informace v souladu s čl. 18 odst. 1. Vyjízdí-li další vlak nebo jiný dopravní prostředek o více než 60 minut později, cestující mají rovněž nárok na pomoc podle čl. 18 odst. 2.

⁽¹⁾ Viz bod 5.1. zprávy.

⁽²⁾ Viz definice zpoždění v oddíle 2.2, které se týká zpoždění cestujícího, nikoli vlakového spoje.

4.4. Pomoc

4.4.1. Poskytnutí jídla, občerstvení a ubytování (čl. 18 odst. 2)

V případě zpoždění o více než 60 minut jsou železniční podniky povinny poskytnout cestujícím jídlo a občerstvení v množství „odpovídajícím čekací době“, pokud je ve vlaku nebo ve stanici k dispozici (v dostatečném množství). Jestliže jídlo a občerstvení ve vlaku nebo ve stanici k dispozici není (nebo ne v dostatečném množství), povinnost železničního podniku se určuje podle toho, zda je lze za přiměřených okolností opatřit. Železniční podnik bude muset posoudit, zda je poskytnutí jídla a občerstvení „přiměřené“, přičemž zváží kritéria jako vzdálenost od místa dodání, čas potřebný pro dodání, náročnost dodání a související náklady. Od této povinnosti posoudit každou jednotlivou situaci zvlášť nicméně železniční podniky nelze osvobodit.

Minimální požadavky na kvalitu pomoci se v čl. 18 odst. 2 nařízení nestanoví. Kvalita jídla a občerstvení, hotelového či jiného ubytování a jiné pomoci by měla být odpovídající a přiměřená obtížím, jež cestujícím vzniknou, což se týká i uspokojení potřeb zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Nelze-li nabídnout ubytování v hotelu, kvalita „jiného ubytování“ by se měla hotelu co nejvíce blížit. Pomocí „odpovídající čekací době“ se podle Komise míní, že železniční podniky by měly poskytnout cestujícím patřičnou pomoc, jež odpovídá délce zpoždění a části dne (nebo noci), kdy ke zpoždění dojde. Podle čl. 18 odst. 2 musí být cestujícím pomoc „nabídnuta“ jasným a přístupným způsobem, v případě potřeby prostřednictvím alternativních komunikačních prostředků. To znamená, že od cestujících nelze očekávat, že se zařídí sami, např. že si sami najdou a zaplatí ubytování. Je-li to možné, pomoc jsou povinny aktivně nabídnout železniční podniky. Železniční podniky by se měly rovněž postarat o to, aby ubytování (je-li dostupné) bylo přístupné pro osoby se zdravotním postižením a pro jejich vodící psy.

V článku 32 přílohy I nařízení je upřesněna odpovědnost železničních dopravců za škodu v případě dlouhých zpoždění podle jednotných právních předpisů CIV. Podle těchto předpisů (čl. 32 odst. 2) lze dopravce osvobodit od povinnosti hradit náklady na ubytování a komunikaci, např. v případě zpoždění způsobených zásahem vyšší moci. Tuto odpovědnost za škodu je nutno odlišovat od povinnosti poskytnout pomoc podle článku 18 nařízení, u které se s takovou odchylkou nepočítá⁽¹⁾. Podniky, jež nabízejí spoje spadající do působnosti nařízení, tedy nemohou uplatnit výjimku.

Ve všeobecných přepravních podmínkách lze stanovit správné postupy nebo příznivější podmínky, a sice za předpokladu, že příslušná ustanovení nebudou v rozporu s nařízením, budou ponechávat prostor pro posouzení každé jednotlivé situace a nebudou omezovat práva cestujících vyplývající z nařízení⁽²⁾.

4.4.2. Doklad o zpoždění (čl. 18 odst. 4)

Jsou-li o to požádány, železniční podniky mají v souladu s čl. 18 odst. 4 povinnost cestujícímu na přepravním dokladu potvrdit, že došlo ke zpoždění, aby měl cestující doklad o jeho délce. Pokud se cestující domáhá odškodnění za zpoždění podle článku 17, takovýto doklad o zpoždění vydaný železničním podnikem nebo jeho zaměstnanci (např. ve formě razítka nebo podpisu průvodčího nebo rovnocenného potvrzení) musí být železničním podnikem následně akceptován a na zpoždění se nelze zpětně znovu dohodnout ani jej není možné zpětně upravit.

5. PRÁVA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ANEBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

5.1. Právo na přepravu

Osoby se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejná práva na využívání železniční dopravy jako ostatní cestující. Podle článku 19 nařízení nemohou být při rezervaci, nákupu ani užívání služeb železniční dopravy diskriminovány. K odchylkám od této zásady podle čl. 19 odst. 2 a k následnému nepřijímání rezervací, neprodávání přepravních dokladů a odmítání přepravy zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace musí vždy existovat oprávněné důvody v souladu s nediskriminačními pravidly pro přístup podle čl. 19 odst. 1.

Jsou-li ve vlaku vyhrazena místa pro invalidní vozíky, včetně míst ve sdílených prostorách, tato místa by měla být ve správné praxi vždy k dispozici a být snadno přístupná⁽³⁾.

⁽¹⁾ Viz též oddíl 4.2.2.

⁽²⁾ Viz čl. 6 odst. 2 nařízení.

⁽³⁾ Viz také nařízení Komise (EU) č. 1300/2014 ze dne 18. listopadu 2014 o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (Úř. věst. L 356, 12.12.2014, s. 110), které v souvislosti s místy pro invalidní vozíky stanoví konkrétní požadavky.

5.2. Potvrzení o zdravotním postižení

Nařízení přiznává právo na pomoc „zdravotně postiženým osobám“ a „osobám s omezenou schopností pohybu a orientace“ ve smyslu čl. 3 odst. 15. Právo na pomoc není podmíněno předložením potvrzení. Železniční podniky a provozovatelé stanic tedy musí cestujícím ve stanici a ve vlaku poskytnout pomoc, aniž by od nich vyžadovali průkaz osoby se zdravotním postižením nebo jiný doklad o postižení.

5.3. Informace pro cestující se zdravotním postižením anebo s omezenou schopností pohybu a orientace (článek 20)

Podle článku 20 nařízení musí železniční podniky, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu cestujícím na požádání poskytnout informace o přístupnosti spojů (včetně přístupnosti stanic). Komise s ohledem na cíle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením⁽¹⁾ doporučuje, aby informace o přístupnosti poskytovali i provozovatelé stanic, nezávisle na smluvním vztahu s cestujícími (činit tak mohou např. na přístupných internetových stránkách a v alternativních formátech).

5.4. Předchozí oznamování, že cestující bude potřebovat pomoc, včetně případů „vícenásobných cest“ (čl. 24 písm. a)

V čl. 24 písm. a) nařízení jsou stanoveny podmínky týkající se předchozích oznámení, na jejichž základě mají cestující nárok na pomoc. Vzhledem k tomu, že za poskytování pomoci se neúčtuje žádný poplatek navíc, stejně by tomu mělo být i u rezervací, které by mělo být možné provést například prostřednictvím bezplatné telefonní linky. Pomoc by měla být k dispozici vždy, když jezdí vlaky (i v noci nebo o víkendech) a neměla by se omezovat na běžnou pracovní dobu.

V případě vícenásobných cest (tzn. cest, jež sestávají z různých úseků, nebo opakovaných cest) postačí, když cestující potřebu pomoci oznámí jen jednou, pokud při tom uvede patřičné informace o časech následujících cest. Za předání informace všem dotčeným železničním podnikům a provozovatelům stanic pak tudíž odpovídá ten, kdo toto jediné oznámení cestujícího obdrží (železniční podnik, provozovatel stanice, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu). Železniční podniky a provozovatelé stanic v obsazených železničních stanicích však musí vynaložit veškeré potřebné úsilí, aby zdravotně postižené osobě nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace pomohli cestovat, i když žádné oznámení učiněno není. Omezování pomoci na případy, kdy bylo předem obdrženo oznámení o její potřebě, nebo stanovení takového pravidla ve smluvních podmínkách by proto bylo v rozporu s nařízením.

5.5. Školení zaměstnanců, kteří poskytují pomoc osobám se zdravotním postižením anebo s omezenou schopností pohybu a orientace

Nařízení sice neobsahuje žádná konkrétní ustanovení o školení a osvětě, ale má-li být pomoc, která je v nařízení stanovena, poskytována účinně, zaměstnanci by měli být pravidelně školeni a informováni o rozličných potřebách, jež mají cestující s různými druhy zdravotního postižení a různými omezeními pohybu a orientace.

6. STÍŽNOSTI ŽELEZNIČNÍM PODNIKŮM

Podle čl. 27 odst. 2 nařízení mohou cestující podat stížnost kterémukoli ze železničních podniků, které se podílely na realizaci konkrétní cesty. Cestující musí být informováni o lhůtách, během kterých lze uplatnit nárok na náhradu škody, stanovených v článku 60 jednotných právních předpisů a zapracovaných do přílohy I nařízení (viz také oddíl 7 tohoto sdělení).

7. INFORMOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH O JEJICH PRÁVECH

Cestující mají podle článku 29 nařízení právo být informováni o svých právech a povinnostech. Poskytované informace musí být přiměřené a musí být dávány k dispozici v takový čas, aby cestující v okamžiku uzavírání smlouvy o přepravě věděli, jaká práva a jaké povinnosti pro ně z dané smlouvy vyplývají. Informace lze poskytovat v alternativních formátech, ale musí být přístupné pro osoby se zdravotním postižením a cestující k nim musí mít přímý přístup (cestující by např. neměli být odkazováni jen na informace na internetu, pokud mohou přepravní doklady rezervovat nebo platit na nádraží).

Tímto nejsou dotčeny požadavky na informace stanovené jinými právními předpisy Unie, zejména čl. 8 odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU⁽²⁾ o právech spotřebitelů a čl. 7 odst. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES⁽³⁾ o nekalých obchodních praktikách.

⁽¹⁾ Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením (v anglickém znění: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>, v českém překladu: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Umluva-ve-sbirce.pdf>). V EU vstoupila tato úmluva v platnost dne 22. ledna 2011. Podepsalo ji všech 28 členských států a většina z nich ji i ratifikovala. Viz též zpráva o provádění úmluvy ze strany EU (SWD(2014) 182 final, 5.6.2014).

⁽²⁾ 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).

⁽³⁾ 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 (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

8. PROSAZOVÁNÍ, SPOLUPRÁCE MEZI VNITROSTÁTNÍMI SUBJEKTY PŘÍSLUŠNÝMI PRO PROSAZOVÁNÍ A SANKCE

8.1. Vyřizování stížností vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování mohou řešit stížnosti buď v prvním stupni (tj. tam, kde nebyla stížnost či žádost dříve podána podniku, provozovateli stanice nebo prodejci přepravních dokladů), nebo ve druhém stupni (v případech, kdy cestující není spokojen s řešením, které mu navrhl železniční podnik, provozovatel stanice nebo prodejce přepravních dokladů, nebo kdy se mu nedostalo žádné odpovědi). Doporučuje se, aby stížnosti byly nejdříve adresovány železničnímu podniku, protože ten by měl být schopen je vyřídit nejefektivněji.

Třebaže nařízení neupřesňuje pro vyřizování stížností žádný postup (ten se ponechává na členských státech), zásada řádné administrativní správy si žádá, aby byly stížnosti řešeny rychle a efektivně. Příliš dlouhá prodlení by nejen ohrožovala dodržování nařízení, ale vedla by také k nerovnému zacházení s cestujícími v různých členských státech. Subjekty, které stížnosti vyřizují, by proto měly být k výkonu svých povinností náležitě vybaveny po materiální i personální stránce.

V zájmu maximální efektivity a přístupnosti pro cestující by bylo dobré stanovit lhůty, během nichž se musí stěžovatelům odpovědět. Například potvrzení o přijetí stížnosti by se mohlo odesílat nejpozději do dvou týdnů a konečná odpověď by se mohla poskytovat do tří měsíců. Ve složitých případech může vnitrostátní orgán příslušný pro prosazování uvážit, že lhůtu pro vyřízení stížnosti prodlouží, a to na maximálně šest měsíců. V takové situaci by cestující měli být informováni, z jakého důvodu je lhůta prodlužována a dokdy by mělo být řízení nejspíše dokončeno. Je-li vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování rovněž subjektem příslušným k alternativnímu řešení sporů jednajícím ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU⁽¹⁾, navrhované lhůty zmiňované v tomto sdělení by nijak neovlivňovaly nebo nenahrazovaly lhůty stanovené v uvedené směrnici.

Nařízení nestanoví žádnou lhůtu, během které mohou cestující stížnost vnitrostátnímu subjektu příslušnému pro prosazování předložit. Z tohoto důvodu by se měly uplatňovat lhůty stanovené vnitrostátními právními předpisy, třebaže to znamená, že lhůty se mohou různit v závislosti na členském státu. Aby se zajistilo účinné prosazování postupů pro vyřizování stížností a bezpečné právní prostředí pro železniční a jiné potenciálně dotčené podniky, Komise doporučuje vybízet cestující k podávání stížností v přiměřené lhůtě. V zájmu řádné praxe by také bylo zapotřebí, aby byli cestující informováni o možnostech odvolání či jiných krocích, které mohou podniknout, pokud s posouzením svého případu nesouhlasí.

8.2. Spolupráce mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro prosazování při vyřizování přeshraničních stížností (článek 31) a rozhodování o tom, který z těchto orgánů je příslušný

Nařízení neobsahuje žádná zvláštní ustanovení týkající se řešení přeshraničních stížností mezi členskými státy, klade pouze požadavek na spolupráci. Aby se vyřizování takových stížností urychlilo a usnadnilo, doporučuje Komise níže popsané osvědčené postupy.

Nařízení stanoví, jaké mají železniční podniky povinnosti. Cestující může vždy podat stížnost u kteréhokoli vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování nebo u jiného určeného subjektu (čl. 30 odst. 2). Pokud si stěžuje na domnělé porušení určité povinnosti ze strany železničního podniku, příslušným vnitrostátním subjektem, který má jeho stížnost vyřizovat, by měl být z důvodů účinnosti a efektivnosti subjekt toho členského státu, který danému železničnímu podniku udělil licenci.

Například pokud by byla podána stížnost v souvislosti s úmrtím nebo zraněním v důsledku železniční nehody, příslušným vnitrostátním subjektem by byl subjekt členského státu, jenž udělil licenci železničnímu podniku, který cestujícího přepravoval v okamžiku nehody. Pokud by byla podána stížnost pro nedostatek informací před cestou, příslušným subjektem by byl vnitrostátní subjekt členského státu, který udělil licenci železničnímu podniku, s nímž cestující uzavřel smlouvu o přepravě, i kdyby k uzavření smlouvy došlo přes zprostředkovatele (např. přes prodejce přepravních dokladů, cestovní kancelář apod.). Pokud by byla podána stížnost týkající se pomoci (občerstvení, jídla nebo ubytování), příslušný by byl vnitrostátní subjekt členského státu, který udělil licenci železničnímu podniku, jenž nesl za poskytnutí takové pomoci podle článku 18 odpovědnost.

V některých případech (např. ve složitých situacích, v situacích, kdy je podáno více stížností, kdy byly při cestě překročeny státní hranice nebo kdy došlo k nehodě na území jiného členského státu, než jaký udělil železničnímu podniku licenci) se mohou vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování společně dohodnout, že se od výše uvedených zásad odchýlí a vyberou mezi sebou jeden „hlavní“ subjekt – k takovému řešení lze přistoupit zejména tehdy, když není jasné, který z orgánů je příslušný, nebo když by se tak vyřízení stížnosti usnadnilo či urychlilo. Všechny vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování by měly v souladu se svými povinnostmi podle článku 31 nařízení s tímto „hlavním“ subjektem spolupracovat a poskytovat příslušné informace tak, aby se řešení stížnosti usnadnilo (spolupráce může kupříkladu spočívat ve sdílení informací, v pomoci s překladem dokumentů a v poskytování informací o okolnostech události). Cestující by měl být informován, který ze subjektů jedná jako „hlavní“, a tento subjekt by mu pak měl sloužit jako zastřešující kontaktní místo.

⁽¹⁾ 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 (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 14).

Pokud je podána stížnost týkající se možného porušování nařízení ze strany provozovatelů stanic, příslušným vnitrostátním subjektem pro prosazování by měl být subjekt členského státu, na jehož území k předmětné události došlo.

Aby byla spolupráce mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro prosazování účinná, jakákoli dohoda o vyřizování stížností, na které se tyto subjekty vzájemně domluví, by měla zajišťovat, aby orgán alespoň jednoho členského státu mohl za porušení nařízení uložit sankce.
