

Stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru na tému „Fungovanie a uplatňovanie stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave“

(2012/C 24/28)

Spravodajca: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALER**

Európsky parlament sa 1. júna 2011 rozhodol podľa článku 304 Zmluvy o fungovaní Európskej únie prekonzultovať s Európskym hospodárskym a sociálnym výborom dokument

„Fungovanie a uplatňovanie stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave“ (prieskumné stanovisko).

Odborná sekcia pre dopravu, energetiku, infraštruktúru a informačnú spoločnosť poverená vypracovaním návrhu stanoviska výboru v danej veci prijala svoje stanovisko 7. októbra 2011.

Európsky hospodársky a sociálny výbor na svojom 475. plenárnom zasadnutí 26. a 27. októbra 2011 (schôdza z 27. októbra) prijal 157 hlasmi za, pričom 1 člen hlasoval proti a 2 sa hlasovania zdržali, nasledujúce stanovisko:

1. Závbery a odporúčania

1.1 EHSV považuje za potrebné uskutočniť legislatívnu reformu nariadenia č. 261/2004 s cieľom skonsolidovať všetky práva cestujúcich v leteckej doprave do jediného dokumentu. Táto reforma by mala byť v prvom rade zahŕňať judikatúru danú Súdnyim dvorom Európskej únie, po druhé by sa mala snažiť stanoviť rozsah, definíciu a určenie pojmu „mimoriadne okolnosti“, rozsah práva na pomoc a mala by sa venovať všetkým ostatným aspektom uvedeným v tomto stanovisku s cieľom zaručiť vysokú úroveň ochrany cestujúcich.

1.2 Je potrebné zlepšiť poskytovanie informácií cestujúcim, ktorých treba jasne oboznamovať s ich právami. Tie by sa mali rozšíriť aj na zóny nástupu do lietadla a v každom prípade by sa malo zvýšiť úsilie o šírenie informácií o právach cestujúcich aj zo strany ostatných subjektov organizovanej občianskej spoločnosti, ako sú napríklad organizácie spotrebiteľov atď.

1.3 Za dodržiavanie povinností voči cestujúcim vyplývajúcich z článku 13 nariadenia č. 261/2004 sú zodpovedné jedine a výlučne letecké spoločnosti. Znamená to, že v určitých prípadoch môžu požadovať náhradu od tretej strany, ktorá nemá účasť na zmluve a ktorá spôsobila udalosť (meškanie alebo zrušenie letu). Mali by sa zriadiť rýchle a účinné mechanizmy náhrady.

1.4 EHSV sa domnieva, že je potrebné zvýšiť transparentnosť prostredníctvom využívania účinných nástrojov výmeny informácií, vrátane administratívnych a súdnych rozhodnutí, zverejňovania uložených sankcií a miery dodržiavania nariadenia č. 261/2004 zo strany dopravcov. Na druhej strane je potrebné zaviesť jednotné, prístupné a účinné postupy so stanovenými časovými lehotami a záväznými rozhodnutiami.

1.5 V oblasti práv osôb so zníženou pohyblivosťou existujú problémy s uspokojivou implementáciou nariadenia č. 1107/2006. EHSV žiada Komisiu, aby v spolupráci s orgánmi zodpovednými za dodržiavanie právnych predpisov,

ako aj s príslušnými zastupujúcimi organizáciami, vrátane organizácií osôb so zníženou pohyblivosťou, vypracovala usmernenia, ktoré by objasnili pojmy tohto nariadenia, a zlepšila jeho implementáciu. V prípade, ak by tieto usmernenia nevyriešili problémy existujúce v dôsledku nedostatočného účinného uplatňovania práv osôb so zníženou pohyblivosťou, EHSV žiada, aby sa pristúpilo k bezodkladnému preskúmaniu nariadenia č. 1107/2006.

1.6 EHSV sa domnieva, že v rámci procesu preskúmania nariadenia č. 261/2004 by sa malo spresniť, ktoré zložky tvoria konečnú cenu služieb v leteckej doprave a tieto zložky by sa mali definovať.

2. Úvod

2.1 V oblasti leteckej dopravy existuje množstvo zložitých a rozmanitých právnych predpisov. Hlavné negatívne dôsledky tejto skutočnosti sa prejavujú v oblasti zodpovednosti leteckých dopravcov voči cestujúcim.

2.2 Nárast leteckej dopravy v súčasnosti negatívne ovplyvňuje jej kvalitu. Toto zhoršenie má množstvo príčin, ktoré sa podrobne uvádzajú v oznámení KOM(2011) 174 v konečnom znení.

2.3 Doprava cestujúcich je okrem toho jedným z kľúčových nástrojov na rozvoj a uplatňovanie zásad Európskej únie: voľného pohybu tovaru a voľného pohybu občanov Únie.

2.4 Od zverejnenia oznámenia Komisia prehodnocuje dôsledky nariadenia č. 261/2004 s cieľom rozšíriť ochranu práv cestujúcich v leteckej doprave a prispôsobiť sa vývoju sociálno-ekonomickej situácie.

EHSV si uvedomuje, že z uplatňovania tzv. *jednotného európskeho vzdušného priestoru II* vyplýva množstvo aspektov, ktorými sa zaoberal v inom stanovisku (¹).

(¹) Ú. v. EÚ C 376, 22.12.2011, s. 38.

3. Konzultácia Európskeho parlamentu s EHSV

3.1 Európsky parlament požiadal prostredníctvom predsedu svojho výboru pre dopravu a cestovný ruch predsedu EHSV o konzultáciu s cieľom prehodnotiť, či uplatňovanie platných európskych predpisov zaručuje alebo nezaručuje primeranú ochranu práv cestujúcich v leteckej doprave a určiť oblasti, v ktorých sa javia ako potrebné nové opatrenia. Konkrétne žiada o odpovede na otázky uvedené v danom liste.

3.2 **Otázka č. 1:** Aké sú hlavné nedostatky, ktoré boli zistené pri uplatňovaní terajších predpisov? Aké opatrenia možno odporučiť na riešenie týchto otázok? Je potrebné prikročiť k nejakej právnej iniciatíve?

3.2.1 Sektor leteckých dopravcov je veľmi liberalizovaný a silne konkurenčný, preto je nevyhnutné, aby existoval regulačný rámec na úrovni EÚ, ktorý by umožnil zaistiť vyrovnaný rozvoj vnútorného trhu a zaručil konkurencieschopnosť iných leteckých dopravcov, zaistil sociálnu súdržnosť a udržateľnosť, dohliadal nad transparentnosťou obchodných praktík leteckých spoločností, a teda rozvíjal vysokú úroveň práv spotrebiteľov.

3.2.2 V rámci politiky ochrany spotrebiteľov sú kľúčovými referenciami právo na ochranu ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov, právo na náhradu škody, ako aj právo na informácie, osvetu a zastúpenie. Je nevyhnutné, aby akákoľvek budúca úprava alebo preskúmanie nariadenia č. 261/2004 tieto práva zohľadnili, aby sa tak zaručila vysoká úroveň ochrany práv cestujúcich.

3.2.3 Zákonodarca, ktorý si bol vedomý rozmanitosti sektoru, stanovil právo odškodniť leteckého dopravcu, ak škodu zapríčinila tretia strana a dopravca, ktorý je zodpovedný za poskytovanie služby, musel nahradiť škody, ktoré vznikli cestujúcim. V prípadoch, keď tretiu stranu možno identifikovať – letiskové orgány, orgány riadenia letovej prevádzky, poskytovatelia pozemných služieb, cestovné agentúry a cestovné kancelárie – túto možnosť letecké spoločnosti doteraz nevyužili.

3.2.4 Inou otázkou sú prípady, keď nastali mimoriadne okolnosti v dôsledku príčin vyvolaných prírodou, ktoré sú uvedené nižšie.

3.2.4.1 Existujú prípady, v ktorých zodpovednú stranu nemožno určiť. Počas uplynulých rokov došlo k sérii udalostí, ktoré boli vyhlásené za mimoriadne okolnosti – výbuchy islandských sopiek, silné sneženie začiatkom rokov 2010 a 2011 atď., a ktoré zapríčinili množstvo incidentov týkajúcich sa leteckých spoločností v EÚ s následnými hospodárskymi dôsledkami, a tým aj poškodením cestujúcich.

3.2.4.2 Rozsah, definícia a určenie pojmu „mimoriadne okolnosti“ sú jedným zo sporných aspektov na úrovni výkladu nariadenia, pretože súčasťou toho sú aj povinnosti pre letecké spoločnosti, napríklad právo na pomoc.

3.2.4.3 Súdny dvor poukázal na to, že zákonodarca EÚ, ktorý sa venoval otázke mimoriadnych okolností, sa obmedzil len na vypracovanie orientačného zoznamu. Toto opomenutie vedie k nejasnostiam a najmä k právnej neistote pre letecké spoločnosti, ako aj pre užívateľov.

3.2.4.4 Na jednej strane treba vysvetliť, čo sa chápe pod mimoriadnymi okolnosťami a na druhej strane treba určiť, kam až siahajú niektoré z povinností leteckých spoločností. Táto otázka by mala byť preskúmaná a vyriešená v budúcej zmene a doplnení nariadenia.

3.2.4.5 Alternatívou by mohlo byť vypracovanie otvoreného zoznamu, v ktorom by boli podrobne uvedené faktory mimoriadnych okolností: vždy, keď tieto problémy vyplývajú z udalostí, ktoré vo svojej podstate alebo na základe svojho pôvodu nesúvisia s bežným výkonom činnosti daného leteckého dopravcu a ktoré tento dopravca nemôže účinne kontrolovať.

3.2.5 Na základe prejudiciálnych otázok, ktoré boli počas uplynulých mesiacov predložené Súdnemu dvoru, možno predpokladať, že je potrebné aktualizovať právne predpisy.

3.2.5.1 Súdny dvor prostredníctvom svojich rozsudkov objasnil niektoré dôležité aspekty, ktoré by nemali byť diskutabilné z dôvodu dôvery užívateľov v odvetví leteckej dopravy a právnej istoty leteckých spoločností. Objasnenie takisto poskytujú rozsudky národných súdnych dvorov, akým je nedávne rozhodnutie obchodného súdu v Namure, ktorý označil niektoré zo všeobecných ustanovení cestovných zmlúv za neoprávnené podmienky.

3.2.6 Dôvody, ktoré vedú k preskúmaniu nariadenia č. 261/2004

3.2.6.1 Oznámenie Komisie KOM(2011) 174 v konečnom znení uskutočňuje podrobnú a presnú analýzu uplatňovania tohto nariadenia, ktoré bolo míľnikom v oblasti ochrany užívateľov leteckej dopravy.

3.2.6.2 Preskúmanie nariadenia je potrebné vzhľadom na vývoj sektora v uplynulých rokoch. Následne sa orientačne uvádza niekoľko návrhov, ktoré by sa mali zohľadniť v budúcej úprave platného znenia:

- začleniť riešenia obsiahnuté v rozsudkoch Súdneho dvora do budúceho textu,
- stanoviť rozsah, definíciu a určenie pojmu „mimoriadne okolnosti“,
- stanoviť pre určité výnimočné prípady rozsah práva na pomoc a jeho hranice a stanoviť, ako by sa mohli zachovať legitímne práva cestujúcich prostredníctvom alternatívnych mechanizmov, pričom by sa v primeranej časovej lehote vydávali záväzné rozhodnutia pre zúčastnené strany,

- riešiť situácie, ktoré vznikajú v súčasnosti v súvislosti so zmenou letového plánu,
- riešiť problémy, ku ktorým dochádza pri zmeškaní nadväzujúceho letu z dôvodu meškania prvého letu, ktorého prevádzkovateľom je letecká spoločnosť lietajúca len medzi dvomi bodmi,
- upraviť povinnosť poskytnúť pomoc v miestach prestupu,
- venovať sa právu na odškodné, vrátane pravidelných aktualizácií štandardizovaných a okamžitých nápravných opatrení, ktoré sú v platnosti od roku 2004,
- začleniť zamestnancov pozemných služieb, ktorí pracujú pre letecké spoločnosti, do poskytovania služieb uvedených v nariadení,
- spresniť, ktorý orgán bude zodpovedný za vybavovanie sťažností spotrebiteľov a bude dohliadať na dodržiavanie nariadenia,
- monitorovať a zverejňovať na úrovni EÚ a členských štátov sťažnosti súvisiace s nedodržaním nariadenia roztriedené podľa jednotlivých spoločností a druhu a umožniť, aby tie spoločnosti, ktorým sa udelí osvedčenie leteckého prevádzkovateľa, podliehali v každom členskom štáte kontrole,
- odstrániť nejednotnosť v znení textu medzi bodmi 1 a 2 článku 14 nariadenia,
- zaviesť povinnosť odškodniť cestujúcich v prípade bankrotu leteckej spoločnosti, pričom treba dodržať zásadu spoluzodpovednosti za ich návrat s inými leteckými spoločnosťami, ktoré majú voľné miesta, a zriadiť fond, ktorý by umožnil odškodniť cestujúcich na základe zásady „účastník trhu platí“,
- možnosť postúpiť cestovnú zmluvu tretej strane,
- zakázať terajšie praktiky leteckých spoločností, ktoré zrušia spiatočný let, ak cestujúci nevyužil let smerom tam z tej istej letenky.

3.3 Otázka č. 2: Sú cestujúcim poskytované dostatočné a primerané informácie a služby? Ak nie, ako ich možno zlepšiť?

3.3.1 EHSV sa domnieva, že informácia je základným prvkom pri rozhodovaní, ako aj pri domáhaní sa práv, ktoré právne predpisy udeľujú užívateľom. Letecké spoločnosti sú podľa nariadenia zodpovedné za poskytovanie informácií.

3.3.2 Právo na informácie je zdanlivo zaručené, no spoločnosti nie vždy dodržiavajú stanovené povinnosti.

3.3.3 Ako sa uvádza v rozsudku Súdneho dvora v prípade Sturgeon, terajšie znenie textu neobsahuje povinnosť leteckých dopravcov informovať cestujúcich, ak je meškanie priletu do cieľového miesta tri hodiny a viac.

3.3.4 Nezávisle od odstránenia nejednotností a začlenenia noviniek by nariadenie malo tiež rozšíriť povinnosti uvedené v článku 14 na zóny nástupu, a nielen na zóny odbavenia.

3.3.5 Pokiaľ ide o zverejňovanie práv cestujúcich, by sa okrem snáh, ktoré už vyvíja Komisia, malo rozšíriť úsilie aj na iné subjekty siete prostredníctvom spolupráce národných letiskových orgánov, organizácií spotrebiteľov, cestovných agentúr a turistických operátorov, európskych spotrebiteľských centier a orgánov zodpovedných za dohľad nad dodržiavaním nariadenia.

3.4 Otázka č. 3: Mohlo by byť pre sektor užitočné vyhodnotiť primeranosť niektorých z terajších povinností, ako je napríklad neobmedzená zodpovednosť vo vzťahu k právu na pomoc za mimoriadnych okolností, ktoré dopravca nemôže ovplyvniť, ako sú napr. veľké prírodné katastrofy alebo extrémne klimatické podmienky?

3.4.1 Nariadenie nepripisuje žiadnu rolu iným subjektom, ale výlučne len leteckým spoločnostiam, pretože tie sú v konečnom dôsledku zodpovedné za poskytovanie služieb a sú k tomu zmluvne zaviazané. Existujú však iné subjekty, ktoré majú na dopravcov vplyv. Niektoré z nich by mohli prispieť k zlepšeniu služieb a iné k informovanosti o právach užívateľov leteckej dopravy.

3.4.2 Do prvej skupiny patria prevádzkovatelia letísk, ktorí sú zapojení do poskytovania informácií o prevádzke leteckých spoločností. Môžu radiť a prijímať sťažnosti v prípade neprítomnosti zástupcov spoločností, prispieť k poskytovaniu pomoci prostredníctvom zariadení na letisku v situáciách spôsobených vplyvom vyššej moci alebo v prípade mimoriadnych okolností. Zodpovedajú za logistiku v súvislosti s batožinou a mohli by byť zdrojom informácií prostredníctvom svojich nástrojov v krízových situáciách s cieľom zabrániť nahromadeniu ľudí alebo problémom s verejným poriadkom vo svojich zariadeniach atď.

3.4.3 Kľúčovú úlohu majú tiež orgány zodpovedné za leteckú prevádzku. Ich činnosť je dôležitá okrem iného aj z hľadiska dodržiavania časových slotov pridelených spoločnostiam a riadenia prevádzky.

3.4.4 Do druhej skupiny možno zaradiť cestovné agentúry alebo turistických operátorov, ktorí by mohli prispieť k šíreniu informácií o právach cestujúcich a poskytovaniu informácií leteckých spoločností v prípade zrušenia alebo preloženia letu.

3.4.5 Za zmienku stojí aj úloha, ktorá by mohla v oblasti ochrany cestujúcich pripadnúť firmám poskytujúcim pozemnú obsluhu alebo *pozemné odbavenie*. Nariadenie týmto firmám neprisudzuje žiadnu úlohu. Bolo by vhodné právne zapojiť tieto firmy do poskytovania služieb cestujúcim. Ich úloha by sa mohla začleniť prostredníctvom terajšieho nariadenia alebo prostredníctvom preskúmania smernice 96/67/ES o prístupe k trhu služieb pozemnej obsluhy na letiskách EÚ.

3.4.5.1 Bolo by vhodné stanoviť firmám poskytujúcim pozemnú obsluhu, ktoré sú *de facto* tými, kto poskytuje služby cestujúcim, povinnosť tieto služby poskytovať. Zlepšiť by sa mohlo tiež uplatňovanie nariadenia tým, že sa leteckým spoločnostiam stanoví povinnosť mať prostredníctvom miestneho zamestnanca k dispozícii plány a postupy pre prípad prerušenia leteckej dopravy, ktoré by zaistili poskytnutie pomoci a náhradnej dopravy inými dopravnými prostriedkami. Na to by bolo potrebné dať im právnu a finančnú spôsobilosť, aby mohli túto službu poskytovať, a urobiť z nich „hovorcov“ spoločnosti v komunikácii s vedením letiska a národnými orgánmi.

3.4.5.2 Toto opatrenie by sa uplatňovalo len na tých letiskách, ktoré odbavia ročne viac než 2 milióny cestujúcich. Každý dopravca by mal mať k dispozícii jedného zástupcu alebo by sa mal nechať právne zastupovať prostredníctvom firmy pre *pozemné odbavenie*. Táto osoba musí mať právo zastupovať leteckú spoločnosť vo finančných a právnych otázkach, ak to bude potrebné pre uplatňovanie článkov 8 a 9 nariadenia.

3.4.5.3 Za dodržiavanie povinností voči cestujúcim vyplývajúcich z článku 13 nariadenia č. 261/2004 sú zodpovedné jedine a výlučne letecké spoločnosti. Znamená to, že v určitých prípadoch môžu požadovať náhradu od tretej strany, ktorá nemá účasť na zmluve a ktorá spôsobila udalosť (meškanie alebo zrušenie letu). Toto odškodné môže následne zmierniť alebo úplne pokryť finančné náklady znášané danými dopravcami v dôsledku takýchto povinností.

3.4.5.4 Malo by sa zväziť *actio in rem verso*, prostredníctvom ktorého by sa zaviedlo európske konanie, ktoré by zjednodušilo, urýchlilo a zredukovalo náklady na riešenie cezhraničných prípadov týkajúcich sa platieb spojených s *vyplácaním náhrady*. Ďalším možným riešením by bolo zahrnúť tento druh reklamácií do oblasti uplatňovania nariadenia č. 1896/2006⁽²⁾, ktorým sa zavádza európske konanie o platobnom rozkaze.

3.5 **Otázka č. 4:** Pokiaľ ide o spoluprácu medzi orgánmi zodpovednými za dodržiavanie právnych predpisov, ako možno zaistiť jednotnejší výklad a uplatňovanie práv cestujúcich v celej Európskej únii zo strany národných orgánov? Domnievate sa, že rozsudky Súdneho dvora, ktoré sa týkajú nariadenia č. 261/2004 by sa mali stať súčasťou právnych predpisov EÚ?

3.5.1 Oznámenie Komisie sa podrobne zaoberá potrebou zlepšiť spoluprácu medzi národnými orgánmi s cieľom zaistiť jednotný výklad a uplatňovanie nariadenia.

3.5.2 Komisia má kľúčovú vedúcu a riadiacu úlohu. Zákonnodarca použil ako právny nástroj nariadenie, ktoré môže vo všetkých členských štátoch Únie priamo uplatniť ktorýkoľvek orgán alebo jednotlivec bez toho, aby bol potrebný interný právny predpis, ktorý by ho transponoval a zabezpečil tak jeho plnú účinnosť. Rovnako môžu súkromné osoby požadovať právnu ochranu na národných súdoch alebo súdoch EÚ.

3.5.3 Nevyužil sa žiaden z existujúcich nástrojov na zlepšenie ochrany spotrebiteľov a užívateľov v oblasti leteckej dopravy, ako napríklad nariadenie č. 2006/2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

3.5.4 Nariadenie č. 2006/2004 by mohlo byť mimoriadne užitočné pre tie aspekty, ktoré nespádajú do výhradného rozsahu pôsobnosti nariadenia č. 261/2004, predovšetkým v tých otázkach, ktoré sa týkajú oznamovania nekalých obchodných praktík alebo nedodržiavania zmluvných podmienok zo strany spoločností.

3.5.5 Problém uplatniteľnosti uvedeného nástroja spočíva v roztrieštenosti inštitúcií, ktoré sa venujú ochrane spotrebiteľov v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave v jednotlivých členských štátoch.

3.5.6 Pokiaľ ide o poslednú otázku, nemali by byť pochybnosti o začlenení judikatúry Súdneho dvora do nariadenia č. 261/2004, pretože Súdny dvor zaručuje rešpektovanie práva vo výklade a uplatňovaní zmlúv a sekundárneho práva. Nadmerné množstvo prejudiciálnych otázok vyplývajúcich z nariadenia č. 261/2004 je dôkazom toho, že v niektorých aspektoch nie je toto nariadenie dostatočne presné.

3.6 **Otázka č. 5:** Existujú nejaké problémy v súvislosti s výkladom určitých pojmov (ako napríklad osoby so zníženou pohyblivosťou) alebo s právom dopravcu odmietnuť vstup takejto osoby na palubu z dôvodov jej bezpečnosti? Je naopak potrebné preskúmať, kto je zodpovedný za poskytovanie služieb takýmto osobám: letisko, letecká spoločnosť alebo poskytovatelia pozemnej obsluhy?

3.6.1 Nariadenie č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave je referenciou pre sociálnu integráciu, ktorej cieľom je zabezpečiť, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou mali zaručené právo využívať leteckú dopravu porovnateľným spôsobom ako ostatní občania. Vedenie letísk a letecké spoločnosti však toto nariadenie neuplatňujú riadne, pokiaľ ide o pomoc, ktorú treba poskytnúť týmto osobám od ich príchodu na letisko až po jeho opustenie tak, ako by to bolo vhodné. Dôvodom je pravdepodobne nedostatočný popis úplného balíka príslušných služieb, ktoré by sa mali poskytovať zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, v prílohe II. Rovnaké zaobchádzanie je navyše spochybnené nedostatočnou implementáciou prísnych noriem kvality v tejto oblasti.

(2) Ú. v. EÚ L 399, 30.12.2006, s. 1.

3.6.2 Chýba však dostatočne jasná definícia zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, pretože cieľom je poskytnúť rozsiahlu pomoc postihnutým osobám, ktoré potrebujú osobitnú pomoc.

3.6.3 Vzhľadom na možné problémy pri začlenení definície zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou do právnych predpisov by bolo vhodné, aby Komisia v spolupráci s orgánmi zodpovednými za dohľad nad dodržiavaním tohto nariadenia, ako aj organizáciami, ktoré zastupujú zainteresované strany, vrátane organizácií zastupujúcich osoby so zdravotným postihnutím, vypracovala príručku obsahujúce výklad pojmov alebo usmernenia. Treba zaviesť európske normy, aby sa zaručila jasnosť a integrita bezpečnostných kontrol, ktoré sa vzťahujú na cestujúcich v leteckej doprave, ktorí používajú zdravotnícke pomôcky pre osoby so zníženou mobilitou alebo iné zdravotnícke potreby a pomôcky, a aby sa zabezpečilo rešpektovanie ľudskej dôstojnosti takýchto cestujúcich.

3.6.3.1 Tieto príručky by sa mali venovať takým aspektom, ako je kvalita služieb a informácie o pozemných službách a mali by sa snažiť o súlad medzi nariadením č. 261/2004 a nariadením č. 1107/2006. V prípade, ak by tieto usmernenia nepriniesli účinné uplatňovanie práv osôb so zníženou pohyblivosťou, EHSV žiada, aby sa pristúpilo k bezodkladnému preskúmaniu nariadenia č. 1107/2006.

3.6.4 Nariadenie stanovuje, že nemožno odoprieť nástup na palubu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti cestujúceho, ale v nasledujúcom článku 4 sa uvádza výnimka z tejto zásady z dôvodu bezpečnosti a rozmerov lietadla alebo v prípade, ak dvere lietadla znemožňujú nástup alebo prepravu zdravotne postihnutého cestujúceho alebo cestujúceho so zdravotným postihnutím.

3.6.5 Predchádzajúca otázka nie je nestranná ani neutrálna, pretože sú to leteckí dopravcovia, ktorí vychádzajúc zo svojich analýz rizika navrhujú svoje predpisy pre bezpečnosť prevádzky, ktoré bývajú schvaľované príslušným leteckým úradom. V dôsledku toho zásada nediskriminácie podlieha kritériám jednej zo strán. Letiská musia byť povinné vysvetliť, prečo odopreli nástup na palubu osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, a to vrátane interných pravidiel pre túto problematiku, s odkazom na konkrétne dôkazy. Tieto dôkazy musí preskúmať príslušný letecký úrad na základe zásady, že existenciu konkrétneho bezpečnostného rizika musí preukázať letecká spoločnosť, a nie je teda povinnosťou postihnutej osoby dokázať opak

3.6.6 V tejto oblasti by bola potrebná transparentná politika o možnostiach vstupu na palubu lietadiel prostredníctvom jasných a transparentných informácií, ktoré by boli poskytované pri kúpe letenky.

3.6.7 Jednou z najkontroverznějších otázok je odškodnenie za poškodenie alebo stratu zdravotníckych pomôcok osôb so zníženou pohyblivosťou v súlade s platným Dohovorom z Montrealu, ktoré je nedostatočné na to, aby osobe so zníženou pohyblivosťou kompenzovalo škody, nehľadiac na

morálnu ujmu, ktorú jej mohla spôsobiť strata samostatnosti. Je preto potrebné zaručiť dostatočne vysoké odškodné v politike leteckých spoločností a v konečnom dôsledku prostredníctvom preskúmania právnych predpisov.

3.7 **Otázka č. 6:** Je v oblasti práv cestujúcich potrebný transparentnejší systém fakturácie leteniek, vrátane otázky dodatočných príplatkov?

3.7.1 Nariadenie č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v EÚ stanovuje, ako treba informovať užívateľov leteckých služieb o konečnej cene.

3.7.2 Táto snaha zákonodarcu EÚ nepriniesla očakávané výsledky, čo viedlo k následnému sklamaniu užívateľov, ktorí nemôžu porovnávať ceny za služby.

3.7.3 Užívatelia leteckej dopravy sa v súčasnosti stretávajú s obchodnými praktikami, ktoré často znemožňujú pochopiť všetky zložky tvoriace konečnú cenu leteckých služieb.

3.7.4 Uvedené nariadenie sa pridrižiava zásady, podľa ktorej letecké spoločnosti voľne stanovujú ceny a poplatky. Táto zásada je nespochybniteľná, no nesmie byť prekážkou poskytovania porovnateľných informácií.

3.7.5 Stanovisko EHSV na tému „Informácie pre spotrebiteľov“⁽³⁾ uvádza množstvo parametrov, ktoré má mať informácia určená spotrebiteľom a užívateľom: spoľahlivosť, aktuálnosť, nestrannosť, presnosť, dôležitosť, súhrnná povaha, zrozumiteľnosť, jasnosť, čitateľnosť a dostupnosť. V rámci slobody obchodnej politiky jednotlivých leteckých spoločností je dôležité vedieť, ktoré aspekty tvoria cenu, dane, letiskové poplatky a iné poplatky alebo dane, ktoré spolu tvoria konečnú cenu.

3.7.6 Zákonodarca by mal preto spresniť, ktoré zložky tvoria konečnú cenu služieb v leteckej doprave a tieto zložky by sa mali definovať⁽⁴⁾. Posledným bodom na úvahu je skutočnosť, že v súčasnosti sa letenky kupujú v určitom predstihu pred uskutočnením cesty. Dopravcovia by mali byť povinní držať tieto ceny najmenej počas troch mesiacov.

3.7.7 Ako sa uvádza v oznámení KOM(2011) 174 v konečnom znení, neexistuje dostatočná transparentnosť, pokiaľ ide o informácie, ktoré musia poznať spotrebiteľia, ako napríklad zverejňovanie údajov týkajúcich sa presnosti, počtu letov, ktoré postihli problémy, a opatrenia uplatňované na ochranu cestujúcich, rozhodnutia prijaté orgánmi zodpovednými za dodržiavanie právnych predpisov pri uplatňovaní nariadenia, ako aj sankcie, ktoré sú udeľované leteckým spoločnostiam za nedodržiavanie predpisov.

⁽³⁾ Ú. v. EÚ C 44, 11.2.2011, s. 62.

⁽⁴⁾ Ú. v. EÚ C 128, 18.5.2010, s. 142.

3.8 *Smerom k lepšiemu uplatňovaniu mimosúdneho urovnávania sporov*

3.8.1 Systém mimosúdnych sťažností podávaných orgánom zodpovedným za dodržiavanie právnych predpisov by sa mal opierať o jednotné, účinné a rýchle pravidlá, mal by byť v súlade so zásadami uznanými pre mimosúdne sťažnosti spotrebiteľov a mali by sa v rámci neho používať jednotné štandardné viacjazyčné formuláre v súlade s harmonizovanou metodikou prijatou v odporúčaní Komisie z 12. mája 2010. Rozhodnutia musia byť v každom prípade vynesené v primeranej časovej lehote a musia byť záväzné pre všetky strany.

3.8.2 Mali by byť stanovené jednotné lehoty, a to prinajmenšom tieto:

- lehota na odpoveď, ktorú musí dať letecká spoločnosť na sťažnosť spotrebiteľov: maximálne jeden mesiac,
- lehota pre orgány zodpovedné za dodržiavanie právnych predpisov a nariadenia č. 261/2004 na vyriešenie sťažností, ktoré podali spotrebiteľia na spoločnosti: dva mesiace,
- lehota pre orgány zodpovedné za dodržiavanie právnych predpisov na zverejnenie obsahu sankcií uložených leteckým spoločnostiam: dva mesiace od prijatia rozhodnutia.

3.8.3 Orgány zodpovedné za dodržiavanie právnych predpisov a súdy členských štátov by mali informovať Komisiu

o všetkých rozhodnutiach prijatých v rámci uplatňovania nariadenia č. 261/2004, podobne ako je tomu pri uplatňovaní nariadenia č. 1/2003, pričom Komisia je zodpovedná za šírenie týchto informácií.

3.8.4 Pre kolektívne sťažnosti, ktoré sú často podávané v súvislosti s výkonom služieb v oblasti leteckej dopravy, je potrebné zaisťiť kolektívnu právnu ochranu prostredníctvom zastupiteľských združení na ochranu práv spotrebiteľov. EHSV opakovane pripomína, že je potrebné, aby sa na úrovni EÚ reguloval tento druh právnych úkonov a aby sa zriadil kompenzačný fond, z ktorého by sa organizáciám spotrebiteľov preplácali náklady vyplývajúce z tohto druhu postupov, pretože cestujúci v leteckej doprave sú jednou zo skupín, ktorá najviac potrebuje tento druh ochrany.

3.8.5 Občianske náhrady škôd plniace represívnu funkciu môžu mať odrádzajúci, proporčný a účinný charakter, ak sú spojené s náhradami za škody a straty spôsobené skupinám cestujúcich v dôsledku nedodržania právnych predpisov na ochranu spotrebiteľov, ako to EHSV už uviedol vo svojich predchádzajúcich stanoviskách.

3.8.6 Akékoľvek preskúmanie nariadenia č. 261/2004 by sa malo uskutočniť tak, aby sa uchoval potrebný súlad s ostatnými predpismi, ktoré už existujú v oblasti ochrany spotrebiteľov, ako je napríklad smernica o balíku cestovných služieb a smernica o nekalých obchodných praktikách.

V Bruseli 27. októbra 2011

Predseda
Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru
Staffan NILSSON