



V Bruseli 18. 3. 2013
COM(2013) 129 final

**OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU
HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV**

**OCHRANA CESTUJÚCICH V PRÍPADE PLATOBNEJ NESCHOPNOSTI
LETECKEJ SPOLOČNOSTI**

OBSAH

1.	Úvod.....	3
2.	Aktuálny stav	4
2.1.	Platobná neschopnosť leteckých spoločností v EÚ	4
2.2.	Dosah na cestujúcich.....	5
2.3.	Existujúca ochrana cestujúcich stanovená právnymi predpismi EÚ.....	6
2.4.	Čiastočné riešenia a existujúce nápravné opatrenia	6
2.5.	Ochrana cestujúcich je zatiaľ obmedzená.....	7
3.	ĎALŠÍ POSTUP	8
3.1.	Uplatniteľnosť práv cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti a finančné monitorovanie.....	8
3.2.	Opatrenia týkajúce sa cestujúcich	10
3.3.	Záchranné tarify	11
4.	Záver	11

OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE, EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU A VÝBORU REGIÓNOV

OCHRANA CESTUJÚCICH V PRÍPADE PLATOBNEJ NESCHOPNOSTI LETECKEJ SPOLOČNOSTI

1. ÚVOD

1. Jednotný trh pre leteckú dopravu priniesol výrazné výhody pre spotrebiteľov. Tieto výhody zahŕňajú širokú škálu leteckých služieb (ako rozvoj „nízkonákladových“ leteckých dopravcov a zavedenie nových liniek) a väčší výber taríf vzhľadom na väčšiu hospodársku súťaž. Hospodárska súťaž však zvyšuje tlak na letecké spoločnosti, ktorých prevádzka nie je efektívna, alebo na tie spoločnosti, ktoré reagujú neprimerane na dopyt zákazníkov; pri poklese dopytu a náraste nákladov sa problémy zvyšujú. Zvýšená hospodárska súťaž zároveň spôsobila nárast počtu úpadkov leteckých spoločností, pričom 105 dopravcov upadlo do platobnej neschopnosti od roku 2000 do prvej polovice roku 2012¹. Rozsah takýchto prípadov platobnej neschopnosti bol rôzny - pri malých leteckých spoločnostiach, ktoré ponúkali pomerne malý počet sedadiel, bol vplyv malý, pri väčších leteckých spoločnostiach, ako napr. Spanair, Malév a Windjet, to spôsobilo závažnejšie problémy pre jednotlivcov. Cestujúcim, ktorí odleteli alebo sa na odlet chystali, keď dopravcu postihla platobná neschopnosť, hrozilo, že zostanú bez pomoci. Takéto úpadky majú väčšie dôsledky pre cestujúcich uviaznutých mimo domova, hlavne na miestach, kde nie sú žiadne alebo obmedzené alternatívne služby. Tento problém preto vzbudil pozornosť verejnosti aj politickej sféry.
2. Na rozdiel od iných služieb alebo druhov dopravy sa letenky často kupujú niekoľko mesiacov pred odletom. Aby leteckí dopravcovia zabezpečili, že obsadia sedadlá čo najskôr, motivujú cestujúcich ku kúpe letenky ponukou nižších cien, čím skôr sa rezervácia uskutoční. Cestujúci preto môžu byť zraniteľnejší v prípade platobnej neschopnosti poskytovateľa leteckých služieb.
3. Postavenie cestujúcich, keď je letecký dopravca vyhlásený za platobne neschopného, bude rôzne v závislosti od spôsobu, akým si kúpili cestovný lístok. Najvýznamnejší je rozdiel medzi samostatnou letenkou (iba let) a letenkou zakúpenou ako súčasť balíka. Cestujúci, ktorí si kúpili balík, na ktorý sa vzťahuje smernica o balíku cestovných služieb² (PTD) sú už chránení. Táto smernica vyžaduje od organizátorov, aby v prípade, že sa zmluvný letecký dopravca dostane do platobnej neschopnosti, buď vrátili spotrebiteľovi peniaze alebo mu ponúkli náhradný let a poskytli mu dočasnú pomoc (napr. hotely/občerstvenie).

¹ Toto číslo zahŕňa riadené likvidácie, prevzatia a konsolidácie, ktoré môžu mať len veľmi malé alebo žiadne dôsledky pre cestujúcich – napríklad BMI v roku 2012.

² Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

4. V nariadení (ES) č. 1008/2008³, ktorým sa upravuje udeľovanie licencií európskym leteckým dopravcom, sa od členských štátov vyžaduje, aby prijali opatrenia v prípade, že by neboli spokojní s kapitálovou primeranosťou leteckého dopravcu, ktorému udelili licenciu. Súčasným právnym rámcom EÚ sa však nestanovuje žiadna priama požiadavka na ochranu držiteľov samostatných leteniek pred platobnou neschopnosťou; takíto cestujúci si zvyčajne musia zabezpečiť svoju vlastnú ochranu.
5. Nariadením (ES) č. 1346/2000, ktorým sa upravujú cezhraničné konkurzné konania, sa cestujúci s trvalým pobytom v inom členskom štáte, než je štát, v ktorom má sídlo letecká spoločnosť v platobnej neschopnosti, oprávňujú podať žiadosti o náhradu alebo odškodnenie v zahraničných konkurznych konaniach. Avšak aj keby žiadosť cestujúceho bola úspešná, čo nie je isté, došlo by nevyhnutne k oneskorenému prijatiu platby, čo by znamenalo, že dotknutý cestujúci by si svoje náklady zatiaľ musel uhrádzať sám.
6. Existujú dôkazy, že informovanosť cestujúcich o ochrane, ktorú môžu mať k dispozícii, je vo všeobecnosti nízka, dokonca aj v prípade cestujúcich, na ktorých sa vzťahuje PTD. V prieskume vykonanom pre Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre spravodlivosť⁴ s cieľom podporiť prípadnú revíziu uvedenej smernice, 66 % respondentov nevedelo, či sú chránení, ak sa letecká spoločnosť, u ktorej majú rezerváciu, stane platobne neschopnou. Dochádza preto k situácii zlyhania trhu, pretože cestujúci nie sú dostatočne informovaní o rizikách, ktoré im hrozia, a možno sa pred nimi nebudú chrániť.
7. V tomto kontexte, najmä v prípade držiteľov samostatných leteniek, je dôležité, aby sa ochrana cestujúcich posilnila. Rýchle riešenie tohto problému by sa mohlo dosiahnuť bez nových právnych predpisov prostredníctvom efektívnejšieho využívania existujúcich právnych predpisov. S týmto cieľom sa v tomto dokumente hodnotí aktuálny stav a zvažuje, aké opatrenia by Komisia mohla efektívne zaviesť vo vzťahu k príslušným vnútroštátnym orgánom a zainteresovaným stranám.

2. AKTUÁLNY STAV

2.1. Platobná neschopnosť leteckých spoločností v EÚ

8. Od roku 2000 do roku 2010 sa deväťdesiat šesť leteckých dopravcov prevádzkujúcich pravidelné letecké služby⁵ stalo platobne neschopnými. Letecké spoločnosti v tomto období ukončovali prevádzku s kolísavou frekvenciou bez akéhokoľvek zreteľného trendu. Najvyšší počet (štrnásť) vyhlásení platobnej neschopnosti leteckých dopravcov sa zaznamenal v rokoch 2004 a 2008, zatiaľ čo v rokoch 2000 a 2007 sa zaznamenali iba tri. Naopak v roku 2011 sa tento počet znížil na jeden⁶, ale v roku 2012 ukončilo prevádzku osem⁷ veľkých leteckých dopravcov prevádzkujúcich pravidelné letecké služby. Existuje určitý vzťah medzi počtom

³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (prepracované znenie).

⁴ RPA, LE a YouGov, 2010. Príloha 2 k posúdeniu vplyvu GR pre spravodlivosť – Zvýšená ochrana spotrebiteľov, ktorí nakupujú letenky, pred platobnou neschopnosťou – prieskum.

⁵ Steer Davies Gleave, Ochrana cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti – záverečná správa – marec 2011.

⁶ Viking Hellas

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

prípadoch platobnej neschopnosti a veľkosťou trhov leteckej dopravy členských štátov, pričom najväčší počet prípadov platobnej neschopnosti sa zaznamenal u dopravcov zaregistrovaných v Spojenom kráľovstve a Španielsku (prvý a tretí najväčší trh v EÚ podľa počtu cestujúcich). To však môže poukazovať iba na aktívnu intervenčnú politiku v týchto členských štátoch.

2.2. Dosah na cestujúcich

9. Celkový počet cestujúcich poškodených v rokoch 2000 až 2010 sa odhaduje na 1,4 – 2,2 milióna⁸, pričom približne 12 % uviazlo mimo domova. Podiel cestujúcich uviaznutých mimo domova je nízky v porovnaní s celkovým počtom cestujúcich, ktorí uskutočnili rezerváciu cesty, ale nemohli na ňu nastúpiť. Avšak aj tento údaj kolísal a v konkrétnych prípadoch bol vyšší (napr. Air Madrid). Napriek tomu počet poškodených cestujúcich nikdy neprekročil 500 000 ročne⁹. Najvyšší počet úpadkov, podľa počtu cestujúcich, nastal v roku 2004, ale aj tak to v danom roku predstavovalo len 0,17 % cestujúcich v EÚ¹⁰.
10. Odhaduje sa, že v období rokov 2011 až 2020 platobná neschopnosť leteckých dopravcov postihne približne 0,07 % všetkých cestujúcich, ktorí si kúpili len samostatné letenky¹¹. Počet sa bude každoročne líšiť, ale toto percento sa pravdepodobne zvýši v dôsledku nárastu prevádzky a toho, že v súčasnosti je dopravcov menej, ale sú väčší – strata ktoréhokoľvek z nich má preto väčší vplyv. Odhaduje sa, že priemerný počet poškodených cestujúcich sa zvýši z 325 000 v roku 2011 na 480 000 do roku 2020. Na základe štatistík z minulosti sa odhaduje, že približne 12 % z nich ostane uviaznutých mimo domova.
11. Zatiaľ čo celkový podiel poškodených cestujúcich je nízky, dosah na jednotlivcov v prípade platobnej neschopnosti môže byť významný. Okrem nepohodlia vyplývajúceho zo samotného narušenia dopravy môže cestujúcim vzniknúť mnoho nevymožiteľných nákladov:
 - Pokiaľ dopravca ukončí prevádzku pred počiatočným odletom, cestujúci musí byť zmeniť plán cesty, alebo od nej upustiť. Ak preorganizujú cestu, musia znášať náklady za alternatívnu dopravu, ktorá bude pravdepodobne drahšia, pretože si ju zarezervovali na poslednú chvíľu. Ak nie je možné zorganizovať alternatívnu cestu, alebo si cestujúci nezvolí túto možnosť, potom je možné, že stratí peniaze vynaložené na tie zložky cesty, ktoré nemožno preplatiť (ako napr. ubytovanie alebo prenájom auta).
 - Pokiaľ dopravca ukončí prevádzku a cestujúci ostane uviaznutý mimo domova, zvyčajne si musí zariadiť svoju vlastnú alternatívnu dopravu. Opäť pôjde o rezerváciu na poslednú chvíľu, ktorá bude pravdepodobne omnoho drahšia ako pôvodná letenka. Kapacitné obmedzenia môžu viesť takisto k oneskoreniu a poškodení cestujúci budú musieť uhradiť náklady za asistenčné služby a navzájom o ne súperiť. Nedostatok dostupných informácií môže znížiť schopnosť cestujúceho prijať vhodné opatrenia z ekonomického hľadiska.

⁸ Scenár strednej hodnoty: 1,8 milióna, čo zodpovedá 0,07 % všetkých spätočných samostatných ciest.

⁹ Takmer 777 miliónov cestujúcich prepravených letecky v roku 2011 v rámci EÚ-27. Zdroj: Eurostat

¹⁰ Správa Steer Davies Gleave, str. 41 až 44.

¹¹ Správa Steer Davies Gleave, s. 41.

12. Od roku 2000 do roku 2012 vznikli cestujúcim uviaznutým mimo domova najvyššie bezprostredné náklady vyplývajúce z platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti v priemere viac ako 796 EUR¹². Tieto náklady sa líšili podľa vzdialenosti a príslušného dopravcu – cestujúcim uviaznutým mimo domova, ktorí mali cestovať s „nízkonákladovými“ dopravcami na krátke vzdialenosti, vznikli v priemere náklady vo výške 335 EUR¹³.

2.3. Existujúca ochrana cestujúcich stanovená právnymi predpismi EÚ

13. V minulosti spočíval problém ochrany cestujúcich v tomto:

- Ani leteckí dopravcovia ani príslušné orgány neboli schopní vopred dostatočne zabezpečiť, aby sa zaviedli potrebné vhodné opatrenia na presmerovanie letov cestujúcich, ktorí majú iba samostatnú letenku, a na zabezpečenie toho, že sa im poskytne dočasná pomoc v záujme dodržania ich ostatných práv (napr. právo na informácie, pomoc a náhradu).
- Platobne neschopný dopravca nedodržiaval práva cestujúcich podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 – najmä pri presmerovaní cestujúcich uviaznutých mimo domova a pri poskytovaní pomoci (napr. ubytovanie). To znamenalo, že cestujúci si preto museli poradiť sami.

2.4. Čiastočné riešenia a existujúce nápravné opatrenia

14. Členské štáty použili rôzne finančné nástroje (napr. rezervné fondy, schémy poistenia a bankové záruky), aby splnili svoje povinnosti vyplývajúce z PTD. Niektoré sa jednotlivito pokúsili riešiť problém iba samostatnej letenky tak, že v rámci svojich opatrení vyplývajúcich z PTD rozšírili pokrytie aj o držiteľov iba samostatnej letenky. V Dánsku sa rozsah pôsobnosti Rejsegarantifonden, fondu, ktorý poskytuje ochranu podľa tejto smernice, od 1. januára 2010 rozšíril, aby cestujúcim ponúkol možnosť ochrany pri všetkých letoch z Dánska v prípade dopravcov so sídlom v Dánsku.
15. V niektorých štátoch (napr. v Spojenom kráľovstve a Írsku¹⁴) umožňuje poistenie proti úpadku leteckých spoločností prevádzkujúcich pravidelné letecké služby (SAFI) cestujúcim s iba samostatnou letenkou poistiť sa proti niektorým nákladom spôsobeným platobnou neschopnosťou leteckého dopravcu. Táto komerčná schéma je k dispozícii individuálne a niekedy je aj zahrnutá vo všeobecnom cestovnom poistení. SAFI pokrýva náklady na presmerovanie, pokiaľ cestujúci uviazne mimo domova, alebo na náhradu ceny pôvodnej letenky, pokiaľ sa mu nepodari vymôcť si jej vrátenie. SAFI zvyčajne nepokrýva náklady na nákup ďalšej letenky od alternatívneho dopravcu, ak cestujúci ešte nezačal svoju cestu, alebo akékoľvek dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku oneskorenia, prípadne ďalšie nenahraditeľné straty, ako napr. prenájom auta. Pokrytie zvyčajne nie je dostupné v

¹² Tieto náklady predstavujú odhad priemerných nákladov, ktoré vznikli cestujúcim s rezerváciou uviaznutým mimo domova. Tento priemer sa značne zvýšil o vysoké náklady, ktoré vznikli veľkému počtu cestujúcich, ktorí po úpadku spoločnosti Air Madrid uviazli v Latinskej Amerike.

¹³ Správa Steer Davies Gleave, str. 46 až 52. Pozri tabuľku v odseku 14 týkajúcu sa zloženia nákladov.

¹⁴ Zatiaľ čo Spojené kráľovstvo a Írsko predstavujú najväčšie trhy, SAFI má značný podiel na trhu v Nemecku, Holandsku, vo Švédsku a v Českej republike. V rokoch 2000 – 2010 stálo SAFI 3-5 EUR za letenku a pokrývalo 2 % cestujúcich postihnutých platobnou neschopnosťou.

prípade dopravcov, o ktorých sa vie, že sú vo finančných ťažkostiach, a môže sa stiahnuť z trhu v krátkej lehote. Napriek tomu sa sektor poisťovníctva domnieva, že existuje priestor pre väčšie využívanie poisťných produktov, ako napríklad SAFI¹⁵.

16. Platby za letenky kúpené prostredníctvom cestovných agentúr akreditovaných združením IATA sa predtým, ako sa vyplatia leteckým spoločnostiam (obvykle mesačne, ale možná je aj kratšia lehota), zadržávajú v centrálnom platobnom mechanizme nazývanom zúčtovací platobný plán (Billing Settlement Plan – BSP). Pokiaľ postihne platobná neschopnosť členskú leteckú spoločnosť, IATA môže dobrovoľne preplatiť letenky cestujúcim, ktorých platby ešte neboli dopravcovi vyplatené. Takáto ochrana je obmedzená – uplatňuje sa iba na tých cestujúcich, ktorí uskutočnili rezerváciu v rámci platobného obdobia, t. j. maximálne 30 dní pred odletom. Cestujúci, ktorí uskutočnili rezerváciu prostredníctvom cestovnej kancelárie IATA vo väčšom predstihu pred odletom, by náhradu nezískali, pretože peniaze už nie sú v systéme BSP¹⁶.
17. V niektorých členských štátoch nákupy prostredníctvom kreditnej karty (a niektorých debetných kariet) umožňujú spotrebiteľom požadovať náhradu od poskytovateľa kreditnej karty v prípade platobnej neschopnosti poskytovateľa služieb. Táto náhrada sa zvyčajne obmedzuje na cenu pôvodnej letenky a v niektorých prípadoch je podmienená zaplatením minimálnej sumy¹⁷.
18. V niektorých prípadoch poskytujú pomoc aj iné letecké spoločnosti, ktoré súhlasili s tým, že ponúknu „záchranné letenky“ (rescue fares) za nominálny poplatok.

2.5. Ochrana cestujúcich je zatiaľ obmedzená

19. Približne 76 % cestujúcich, ktorí si kúpili iba samostatnú letenku a ktorí boli v rokoch 2000 až 2010 postihnutí platobnou neschopnosťou dopravcu, nemalo inú ochranu než nariadenie (ES) č. 261/2004. Tento právny predpis nadobudol účinnosť až v roku 2005 a v praxi sa donedávna zriedkakedy uplatňoval v prípadoch platobnej neschopnosti.
20. Väčšina cestujúcich musela o náhradu svojej pôvodnej letenky žiadať ako veriteľ leteckého dopravcu postihnutého platobnou neschopnosťou prostredníctvom vnútroštátnych konkurzných konaní s rôznou mierou úspešnosti. Zvyšným 14 % cestujúcich sa podarilo získať náhradu prostredníctvom poskytovateľa ich kreditnej karty, pričom ďalších 8 % získalo náhradu vďaka skutočnosti, že si kúpili letenku v cestovnej kancelárii IATA. Iba 2 % cestujúcich mali dodatočnú ochranu, ako napríklad SAFI.
21. Pokiaľ ide o ostatné náklady, všetci cestujúci okrem tých, čo si kúpili poistenie SAFI, získajú iba náhradu ceny svojej pôvodnej letenky. Avšak aj v prípade cestujúcich, ktorým sa nahradila plná cena letenky, sa odhaduje, že získali späť iba 60 – 70 % konečnej ceny ich letu, pokiaľ sa rozhodli pre zmenu rezervácie, pretože vyššia cena nových letov nie je pokrytá. Cestujúci uviaznutí mimo domova získali

¹⁵ Externá štúdia - Seminár zúčastnených strán – 30. marca 2011 – Brusel – http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2011_30_03_minutes.pdf

¹⁶ Diskusie o plusoch a mínusoch BSP možno nájsť na webovej stránke (DG MOVE): http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2011_30_03_minutes.pdf

¹⁷ V Spojenom kráľovstve ide o nákupy vo výške viac ako 125 EUR (100 GBP).

späť väčšiu časť svojich nákladov, pokiaľ mali poistenie SAFI, čo neplatí pre iné schémy. Vnútroštátne orgány poskytli priamu pomoc cestujúcim iba vo veľmi obmedzenom počte prípadov.

3. ĎALŠÍ POSTUP

22. Proaktívny prístup, ktorý na vnútroštátnej úrovni prijalo začiatkom roka 2012 Španielsko a Maďarsko po zastavení prevádzky spoločností Spanair a Malév¹⁸, umožnil lepšie zvládnutie týchto platobných neschopností v porovnaní s podobnými úpadkami. Aj keď sa skúsenosti jednotlivých cestujúcich samozrejme líšili, v priemere sa zdá, že boli lepšie informovaní, rýchlejšie presmerovaní a dostali viac okamžitej starostlivosti/pomoc.

23. S cieľom určiť, aké konkrétne opatrenia by mohli zmierniť dôsledky platobnej neschopnosti leteckých spoločností, Komisia písomne požiadala členské štáty 17. apríla 2012, aby ju informovali o prístupe, ktorý prijali. Závěry tohto procesu sú uvedené v ďalšom texte.

3.1. Uplatniteľnosť práv cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti a finančné monitorovanie

24. Prevládol názor, že pre cestujúceho by bolo najvýhodnejšie, keby bol letecký dopravca schopný pokračovať v prevádzke a cestujúci by sa nemuseli starať o žiadne finančné otázky.

25. Práva cestujúcich, ako napríklad starostlivosť, presmerovanie a náhrada, sa podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 uplatňujú od momentu predaja cestovného lístku a nie sú ovplyvnené finančnou situáciou leteckej spoločnosti. Existuje povinnosť pre regulačné orgány členských štátov, aby plne využili svoje existujúce právomoci na základe právnych predpisov EÚ s cieľom zabezpečiť, aby leteckí dopravcovia prijali potrebné opatrenia v tomto smere. Nariadením (ES) č. 1008/2008 sa orgánom poskytuje právomoc vo vzťahu k finančnej spôsobilosti leteckých spoločností, aby sa zabezpečilo, že budú schopné splniť svoje záväzky vyplývajúce z právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Viaceré členské štáty, Spojené kráľovstvo a Španielsko preto uplatňujú nariadenie (ES) č. 1008/2008, aby zabezpečili, že sa záväzky vyplývajúce z nariadenia (ES) č. 261/2004 začlenia do obchodných praktík leteckých dopravcov.

26. V článku 9 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1008/2008 sa uvádza, že licenčné úrady členských štátov musia pozastaviť alebo zrušiť prevádzkovú licenciu leteckého dopravcu Spoločenstva, ak nie sú naďalej presvedčené, že tento dopravca môže splniť svoje aktuálne a potenciálne záväzky počas obdobia 12 mesiacov. V článku 9 ods. 2 sa vyžaduje, aby licenčné úrady vykonali dôkladné posúdenie finančnej situácie dopravcu, a ak zistia finančné problémy, alebo zistia, že bolo vyhlásené konkurzné konanie alebo podobné konanie voči leteckému dopravcovi, aby preskúmali jeho licenciu. V ideálnom prípade by vnútroštátne orgány mali s týmito

¹⁸ Bezprostredne poškodení tranzitní cestujúci spoločnosti Spanair – 22 000 cestujúcich - zdroj spravodajstvo BBC, spoločnosť Malév – približne 7000 cestujúcich - zdroj Tlačová správa spoločnosti Malév z 3. februára 2012

dopravcami viesť neustály aktívny dialóg s cieľom identifikovať problematické oblasti.

27. Monitorovacie postupy regulačných orgánov sa líšia a pohybujú sa od ročných a polročných prieskumov prevádzkového účtu po mesačné hodnotenia všetkých leteckých spoločností, ktoré získali licenciu. Vďaka svojej transparentnosti má zrejme najväčší prínos mesačné hodnotenie, ktoré zároveň umožňuje intenzívnejší prieskum, pokiaľ sa zistia problémy. Niektoré členské štáty sa sústreďujú na oblasti, ktoré považujú za najrizikovejšie pre cestujúcich na základe objektívnych kritérií, ktoré zahŕňajú veľkosť a typ prevádzky, geografické pokrytie, predchádzajúce finančné hospodárenie a poskytovanie „základných“ služieb.
28. Vzhľadom na to, že platobne neschopný dopravca môže mať problém splniť svoje záväzky, lepšie monitorovanie by umožnilo orgánom členských štátov zasiahnuť v počiatočnom štádiu. To by umožnilo licenčným úradom predvídať a zvládať pozastavenie prevádzok a zabezpečiť, aby boli povinnosti týkajúce sa práv cestujúcich splnené, kým sú ešte finančné prostriedky k dispozícii. Je teda dôležité čo najskôr identifikovať dopravcov s možnými finančnými ťažkosťami predtým, ako sa o nich dozvie verejnosť – pretože potom je už často príliš neskoro niečo podniknúť – a začať s nimi dialóg. Napríklad, keď licenčný úrad Spojeného kráľovstva zistil finančné problémy leteckého dopravcu, v niektorých prípadoch si vyžiadala, aby sa zaviedli pohotovostné plány ako podmienka na zachovanie jeho prevádzkovej licencie. Tento plán mal obsahovať riešenie, ako by bolo možné zorganizovať v prípade potreby likvidáciu prevádzky s cieľom chrániť cestujúcich (predovšetkým tých, ktorí sú mimo EÚ).
29. Tento prístup má viacero výhod. Oddelenie rozhodnutia o dátume pozastavenia prevádzky od samotného úpadku umožnilo zamestnancom spoločnosti presmerovať cestujúcich vďaka aktívnej pomoci iných leteckých spoločností predtým, ako bol dopravca vyhlásený za platobne neschopného. Takéto riešenie efektívne zabezpečuje primeranú pomoc, presmerovanie a informovanie cestujúcich. Takýto plán zároveň umožňuje leteckému dopravcovi sústrediť jeho zdroje na repatriáciu cestujúcich, ktorí by inak mohli uviaznuť mimo domova (a na obmedzenie počtu poškodených cestujúcich).
30. Viaceré členské štáty upriamili pozornosť Komisie na prínos zvýšenej spolupráce. Podľa ich názoru by orgán, ktorý má k dispozícii informácie vzbudzujúce obavy, mohol za podmienky zachovania dôvernosti obchodných údajov upozorniť členský štát, ktorý vydal dotyčnému dopravcovi licenciu, na prípadnú potrebu prísnejšej kontroly. Podobne licenčný orgán, ktorý sa obáva možnej platobnej neschopnosti dopravcu, ktorému udelil licenciu, by sa mohol spojiť s orgánmi v iných členských štátoch, aby im umožnil uskutočniť prípravy na stav núdze/pohotovosti.
31. Niektoré členské štáty uviedli, že dôsledky možného úpadku by sa dali zmierniť tak, že by sa u dopravcu podporovalo postupné ukončovanie nerentabilných a/alebo vzdialených tratí/destinácií, kde môže byť ťažšie zorganizovať pomoc pre cestujúcich. V kritických prípadoch vnútroštátne orgány aktívne vykonávali svoju licenčnú funkciu, aby zabezpečili, že likvidácia spoločnosti nastane v čase najnižšieho dopytu po službách daného dopravcu. Aj keď neexistuje optimálne obdobie na to, aby letecká spoločnosť zastavila prevádzku, úpadok v hlavnej sezóne

(napríklad na Vianoce alebo na Veľkú noc), keď chýbajú alternatívne kapacity, má jednoznačne väčší vplyv na cestujúcich ako by tomu bolo inakedy.

3.2. Opatrenia týkajúce sa cestujúcich

32. Presné a včasné informovanie je kľúčom k minimalizácii vplyvu platobnej neschopnosti na cestujúcich, najmä tých, ktorí uviazli mimo domova s obmedzeným prístupom k informáciám. Efektívne komunikačné kanály medzi dopravcom a jeho cestujúcimi by však mali byť samozrejmosťou bez ohľadu na finančnú situáciu dopravcu - fungujúce kanály len uľahčujú zvládanie jeho úpadku.
33. Niektoré orgány požadujú od dopravcov, aby prijali určité obmedzenia na zmiernenie strát pre cestujúcich, napríklad využitím účelovo viazaných účtov, na ktorých sú oddelene uložené peniaze za letenky (vrátane letiskových poplatkov za cestujúcich), až kým cestujúci neabsolvuje let, čím sa obmedzí možný dosah úpadku.
34. Z nedávnych skúseností vyplynulo, že záujmy cestujúcich sú lepšie chránené/riadené, pokiaľ za presadzovanie nariadenia (ES) č. 261/2004 a nariadenia (ES) č. 1008/2008 zodpovedá ten istý vnútroštátny orgán, alebo pokiaľ príslušné orgány aktívne spolupracujú. Tento prístup by sa mal podporovať takto:
 - Dobré komunikačné kanály zlepšujú zaobchádzanie s poškodenými cestujúcimi – najmä tam, kde každé z nariadení presadzuje iný vnútroštátny orgán.
 - Vnútroštátny orgán poverený presadzovaním nariadenia (ES) č. 261/2004 môže zistiť, kde by cestujúci mohli uviaznuť (na základe údajov získaných od leteckej spoločnosti) a vytvoriť koordinovaný akčný plán so zapojením príslušných zúčastnených strán (ďalších leteckých dopravcov, letísk, ministerstiev daných členských štátov – napr. zahraničných vecí). Letiská zohrávajú v tomto procese mimoriadne dôležitú úlohu: poskytujú informácie uviaznutým cestujúcim a zabezpečujú, aby služby, ako napríklad toalety a občerstvenie, boli k dispozícii. Tento prístup by zabezpečil efektívnejšie využívanie zdrojov a zníženie zbytočných duplicitných opatrení. Z tohto hľadiska sa návrhom Komisie na revíziu nariadenia (ES) č. 261/2004 zavádza posilnená úloha pre letiská v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti (článok 5 ods. 5 a článok 14 revidovaného nariadenia).
 - Pokiaľ dôjde k úpadku leteckého dopravcu, určené vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie by mohli cestujúcim poskytnúť dôležité informácie (napr. o „záchranných tarifách“), a to buď priamo (napr. na svojich internetových stránkach), alebo prostredníctvom informačných kanálov – médií, letísk, sociálnych médií, združení leteckých spoločností alebo vlastných systémov dopravcu v úpadku.

3.3. Záchranné tarify

35. V júli 2011 informovali AEA, ELFAA, IATA a ERAA¹⁹ Komisiu, že v prípade platobnej neschopnosti by mohli ich členovia napomôcť pri presmerovaní cestujúcich uviaznutých mimo domova sprístupnením existujúcej nevyužitej (alebo prípadne dodatočnej) kapacity. V takýchto situáciách účtujú zúčastnené/členské letecké spoločnosti poškodeným cestujúcim nominálnu „záchrannú tarifu“, ktorá pokrýva výdavky na dane a hraničné náklady na prepravu. V niekoľkých nedávnych prípadoch platobnej neschopnosti leteckých spoločností sa ukázalo takéto presmerovanie ako účinná pomoc cestujúcim uviaznutým mimo domova. Takéto riešenie však závisí od ochoty konkurenčných leteckých spoločností ponúknuť takéto tarify a príslušnú trať. Združenia leteckých spoločností navrhli, že by tento proces bolo možné vylepšiť, keby ho členské štáty koordinovali alebo dokonca toto presmerovanie financovali. Letiská, napríklad AENA²⁰ po vyhlásení platobnej neschopnosti spoločnosti Spanair, takisto poskytli pomoc tým, že ponúkli znížené poplatky za cestujúcich alebo si ich vôbec neuplatnili.
36. Na zabezpečenie maximálnej informovanosti verejnosti príslušné členské štáty oznámili dostupnosť týchto „záchranných“ ponúk na internetových stránkach národných vlád.

4. ZÁVERY

37. Komisia si je vedomá dôsledkov úpadku leteckej spoločnosti pre cestujúcich a najmä pre držiteľov samostatných leteniek, ktorí uviazli mimo domova.
38. Komisia by chcela upozorniť členské štáty a zainteresované strany, že už v nariadení (ES) č. 261/2004 sa stanovuje vhodný právny rámec pre pomoc cestujúcim v prípadoch platobnej neschopnosti. Skúsenosti však ukázali, že toto nariadenie sa môže ťažko presadzovať, keď letecký dopravca ukončuje svoje činnosti, pokiaľ sa mu prostredníctvom nariadenia (ES) č. 1008/2008 neuložila povinnosť plánovať dopredu a zaviesť opatrenia na ochranu cestujúcich pre prípad, že by prišiel o svoju prevádzkovú licenciu.
39. Komisia zistila, že aktívne zapojenie národných regulačných orgánov môže výrazne zlepšiť situáciu dotknutých cestujúcich. Komisia preto považuje za nevyhnutné predtým, ako rozhodne o návrhu nových právnych predpisov v tejto oblasti, posilniť licenčný dohľad nad leteckými dopravcami EÚ podľa nariadenia (ES) č. 1008/2008.
40. Komisia preto bude:
- podporovať príslušné vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie ustanovení nariadenia (ES) č. 1008/2008 a nariadenia (ES) č. 261/2004, aby koordinovali svoje činnosti s cieľom zabezpečiť primerané monitorovanie finančnej situácie leteckých dopravcov a v prípade potreby prijať koordinovaný

¹⁹ AEA (Združenie európskych leteckých spoločností), ELFAA (Európske združenie nízkonákladových leteckých spoločností), IATA (Medzinárodné združenie leteckých dopravcov) a ERAA (Európske združenie regionálnych leteckých spoločností)

²⁰ Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

prístup k pozastaveniu ich prevádzok, aby sa minimalizoval dosah na cestujúcich;

- podporovať väčšiu spoluprácu a spoločné využívanie najlepších postupov a informácií medzi regulačnými orgánmi členských štátov;
- viesť dialóg so združeniami v oblasti leteckej dopravy v EÚ s cieľom formalizovať existujúce dobrovoľné dohody o poskytovaní záchranných taríf a ich účinnej propagácii;
- rokovať so združeniami letísk EÚ na účely vypracovania dobrovoľných mechanizmov na doplnenie „záchranných taríf“, ako napr. ponukou na zníženie letiskových poplatkov v takýchto situáciách s cieľom minimalizovať náklady pre cestujúcich;
- rokovať s odvetvím, aby sa podporila rozsiahlejšia a systematickejšia dostupnosť SAFI alebo podobných poisťných produktov v rámci EÚ;
- rokovať s IATA na podporu prijatia dohody o úrovni poskytovaných služieb, ktorou by sa zaručilo, že zúčtovací platobný plán (BSP) sa použije na zabezpečenie toho, že sa čo najväčšiemu počtu cestujúcich vráti peniaze, ktoré zaplatili skôr, ako bude letecký dopravca vyhlásený za platobne neschopného;
- podporovať širšiu a systematickejšiu dostupnosť informácií o preplácaní platieb vykonaných kreditnou kartou alebo o podobných produktoch v členskom štáte, aby sa cestujúci mohli chrániť pred rizikom platobnej neschopnosti na základe vnútroštátnych právnych predpisov.

41. Komisia bude pozorne sledovať uplatňovanie týchto opatrení. Dva roky po prijatí tohto textu Komisia preskúma ich výkonnosť a účinnosť a posúdi, či je potrebná legislatívna iniciatíva na zabezpečenie ochrany cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti.