

## II

(Oznámenia)

OZNÁMENIA INŠTITÚCIÍ, ORGÁNOV, ÚRADOV A AGENTÚR EURÓPSKEJ  
ÚNIE

## EURÓPSKA KOMISIA

## OZNÁMENIE KOMISIE

## Výkladové usmernenia k predpisom EÚ o právach cestujúcich v kontexte vývoja situácie COVID-19

(2020/C 89 I/01)

Vypuknutie nákazy COVID-19 výrazne zasiahlo cestujúcich a celý európsky dopravný sektor. Opatrenia orgánov proti šíreniu nákazy, ako sú cestovné obmedzenia, uzavretie oblastí a karanténne zóny, znamenajú, že doprava môže byť jedným z odvetví najväčšími postihnutých touto pandémiou. Situácia je stresujúca pre mnohých cestujúcich, ktorým boli buď zrušené cestovné služby a/alebo ktorí si už neželajú alebo nesmú cestovať.

Európska únia (EÚ) je jedinou oblasťou na svete, kde sú občania chránení kompletným súborom práv cestujúcich – či už cestujú lietadlom, vlakom, autobusom, autokarom alebo loďou.

Vzhľadom na bezprecedentnú situáciu, v ktorej sa Európa v dôsledku vypuknutia nákazy COVID-19 ocitla, Európska komisia verí, že by v tomto kontexte pomohlo objasnenie práv cestujúcich leteckej, železničnej, autobusovej, autokarovej alebo lodnej dopravy, ako aj príslušných povinností dopravcov.

## 1. ÚČEL

Účelom týchto výkladových usmernení je ujasniť, ako sa určité ustanovenia legislatívy EÚ o právach cestujúcich uplatňujú v kontexte vypuknutia nákazy COVID-19, najmä pokiaľ ide o rušenia a meškania spojov.

Usmernenia dopĺňajú tie usmernenia, ktoré už Komisia <sup>(1)</sup> uverejnila, a nie je nimi dotknutý výklad Súdneho dvora.

Usmernenia sa vzťahujú na túto legislatívu o právach cestujúcich:

- nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 <sup>(2)</sup>,
- nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave <sup>(3)</sup>,

<sup>(1)</sup> Oznámenie Komisie – Výkladové usmernenia k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a k nariadeniu Rady (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd, zmenenému nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002, (Ú. v. EÚ C 214, 15.6.2016, s. 5.);

Oznámenie Komisie – Výkladové usmernenia týkajúce sa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej doprave, (Ú. v. EÚ C 220, 4.7.2015, s. 1).

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1.

<sup>(3)</sup> Ú. v. EÚ L 315, 3.12.2007, s. 14.

- nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 <sup>(4)</sup>,
- nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 <sup>(5)</sup>.

Tieto usmernenia sa nevzťahujú na smernicu (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách. <sup>(6)</sup>

## 2. USMERNENIA PRE VŠETKY SPÔSOBY DOPRAVY

### 2.1. Právo na voľbu medzi vrátením cestovného a presmerovaním cesty

Osobitné ustanovenia v súvislosti s týmto právom v prípade zrušenia alebo určitého meškania sú obsiahnuté v štyroch nariadeniach.

Pokiaľ ide o presmerovanie <sup>(7)</sup>, okolnosti šírenia nákazy COVID-19 môžu mať vplyv na právo zvoliť si presmerovanie „pri najbližšej príležitosti“ <sup>(8)</sup>. Pre dopravcov môže byť nemožné presmerovať cestujúceho do želanej destinácie v krátkom čase. Okrem toho môže byť nejaký čas nejasné, kedy bude presmerovanie opäť možné. Takáto situácia môže nastať, ak niektorý členský štát pozastaví lety alebo vlakovú, autobusovú, autokarovú či lodnú dopravu prichádzajúcu z niektorých krajín. Preto môže byť v závislosti od konkrétneho prípadu „najbližšia príležitosť“ na presmerovanie podstatne oneskorená a/alebo môže byť predmetom značnej neistoty. Cestujúci by preto mohol uprednostniť vrátenie ceny lístka alebo neskoršie presmerovanie podľa jeho priania. Podrobnosti pre každý spôsob dopravy sa uvádzajú nižšie.

### 2.2. Situácie, keď cestujúci nemôžu cestovať alebo chcú cestu zrušiť

Predpisy EÚ o právach cestujúcich neupravujú situácie, keď cestujúci cestovať nemôžu, alebo chcú cestu zrušiť z vlastnej iniciatívy. Či cestujúci dostane v takomto prípade náhradu alebo nie, závisí od typu cestovného lístka (refundovateľný, možnosť zmeny rezervácie) v zmysle obchodných podmienok daného dopravcu.

Viacerí dopravcovia podľa všetkého ponúkajú cestujúcim, ktorí pre vypuknutie nákazy COVID-19 už nechcú (alebo nemajú povolenie) cestovať, poukazy. Cestujúci môžu tieto poukazy využiť na ďalšiu cestu s rovnakým dopravcom v lehote, ktorú určí dopravca.

Túto situáciu treba odlišovať od situácie, keď dopravcovia cestu zrušia a ponúknu iba poukaz miesto možnosti voľby medzi vrátením cestovného a presmerovaním. Ak dopravca ponúkne poukaz, táto ponuka za žiadnych okolností nesmie ovplyvniť právo cestujúceho vybrať si namiesto toho vrátenie ceny cestovného.

### 2.3. Osobitné vnútroštátne pravidlá v kontexte vypuknutia nákazy COVID-19

V niektorých prípadoch boli v kontexte COVID-19 prijaté osobitné vnútroštátne pravidlá, ktoré dopravcom ukladajú povinnosť vrátiť cestujúcim peniaze alebo im vystaviť poukaz v prípade, že nemohli nastúpiť na let, ktorý sa uskutočnil.

Takéto vnútroštátne opatrenia nespádajú do rozsahu pôsobnosti predpisov EÚ o právach cestujúcich. Usmernenia sa preto týmito prípadmi nezaoberajú – venujú sa iba výkladu pravidiel o právach cestujúcich, ktoré prijala Únia.

<sup>(4)</sup> Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1.

<sup>(5)</sup> Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1.

<sup>(6)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS, (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1 – 33).

<sup>(7)</sup> Niektoré nástroje zároveň odkazujú aj na „pokračovanie v ceste“.

<sup>(8)</sup> Článok 8 ods. 1 písm. a) a b) nariadenia (ES) č. 261/2004; článok 16 písm. a) a b) nariadenia (ES) č. 1371/2007; článok 18 ods. 1 písm. a) a b) nariadenia (EÚ) č. 1177/2010; článok 19 ods. 1 písm. a) a b) nariadenia (EÚ) č. 181/2011.

### 3. PRÁVA CESTUJÚCICH V LETECKEJ DOPRAVE [NARIADENIE (ES) Č. 261/2004]

#### 3.1. Poskytovanie informácií cestujúcim

Okrem pravidiel týkajúcich sa informácií o právach, ktoré sú k dispozícii, nariadenie (ES) č. 261/2004 neobsahuje osobitné ustanovenia o narušení cesty. Práva na náhradu v prípade zrušenia sú však naviazané na to, že dopravca o zrušení neinformoval v dostatočnom predstihu. Na tento aspekt sa teda vzťahujú ďalej uvedené úvahy o právach na náhradu.

#### 3.2. Právo na náhradu alebo presmerovanie

V prípade zrušenia letu zo strany leteckej spoločnosti (bez ohľadu na dôvod) ukladá článok 5 prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi povinnosť ponúknuť cestujúcim možnosť vybrať si medzi:

- a) náhradou (vrátením ceny);
- b) presmerovaním pri najbližšej príležitosti alebo
- c) presmerovaním v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho.

Pokiaľ ide o náhradu: ak si cestujúci rezervoval let do cieľovej destinácie a let späť osobitne, pričom sa zruší let do cieľovej destinácie, má cestujúci nárok iba na náhradu ceny lístka na zrušený let – teda v tomto prípade let do cieľovej destinácie.

Ak sa však let tam aj späť kupoval v rámci jednej rezervácie (aj keď lety prevádzkujú odlišní leteckí dopravcovia), mali by sa cestujúcim v prípade zrušenia letu do cieľovej destinácie ponúknuť dve možnosti: buď vrátenie plnej výšky letenky (t. j. za oba lety) alebo presmerovanie letu tam na iný let (Výkladové usmernenia, bod 4.2).

Pokiaľ ide o presmerovanie trasy, môže „najbližšia príležitosť“, ako bolo vysvetlené vyššie, za okolností spôsobených vypuknutím nákazy COVID-19 znamenať značné oneskorenie, a to isté môže vzhľadom na vysoký stupeň neistoty ovplyvňujúci leteckú dopravu platiť aj pre dostupnosť konkrétnych informácií o takejto „príležitosti“.

Pri uplatňovaní článku 5 nariadenia (ES) č. 261/2004 môže byť potrebné brať uvedené okolnosti do úvahy. V každom prípade však platí:

Po prvé, cestujúci by mali byť informovaní o meškaniach a/alebo neistotách spojených s ich rozhodnutím vybrať si presmerovanie miesta vrátenia ceny.

Po druhé, ak si cestujúci aj tak vyberie presmerovanie pri najbližšej príležitosti, mala by sa povinnosť dopravcu poskytnúť cestujúcemu informácie považovať za splnenú vtedy, ak z vlastnej iniciatívy čo najskôr a včas oznámi let, ktorý je na presmerovanie trasy k dispozícii.

#### 3.3. Právo na starostlivosť

Podľa článku 9 nariadenia, kde sa uvádzajú všetky relevantné podrobnosti, musí prevádzkujúci letecký dopravca cestujúcim, ktorých let bol zrušený, takisto ponúknuť bezplatnú starostlivosť. Zahŕňa to jedlo a občerstvenie zodpovedajúce času čakania; v relevantných prípadoch hotelové ubytovanie a prepravu na miesto tohto ubytovania. Okrem toho majú letiská poskytnúť pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou v súlade s nariadením (ES) č. 1107/2006 (\*).

Treba však pripomenúť, že ak sa cestujúci rozhodne pre vrátenie plnej ceny letenky, toto právo na starostlivosť zaniká. To isté platí v prípade, keď si cestujúci zvolí presmerovanie v neskoršom termíne podľa želania cestujúceho [článok 5 ods. 1 písm. b) v spojení s článkom 8 ods. 1 písm. c)].

Právo na starostlivosť trvá, len pokiaľ cestujúci musia čakať na presmerovanie pri najbližšej príležitosti [článok 5 ods. 1 písm. b) v spojení s článkom 8 ods. 1 písm. b)].

Zámerom nariadenia tu je, aby bolo primerane postarané o potreby cestujúcich čakajúcich na spätný let alebo presmerovanie. Rozsah adekvátnej starostlivosti sa musí posudzovať v každom jednotlivom prípade osobitne, pričom sa zohľadnia potreby cestujúcich za daných okolností a zásada proporcionality (t. j. v závislosti od času čakania). Cena zaplatená za letenku alebo trvanie spôsobených neprijemností by nemali ovplyvňovať toto právo na starostlivosť (bod 4.3.2 výkladových usmernení).

(\*) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1).

Podľa nariadenia je letecký dopravca povinný splniť povinnosť starostlivosti, aj keď je zrušenie letu spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, teda okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani s prijatím všetkých primeraných opatrení.

Nariadenie neobsahuje žiadne ustanovenie, ktorým by sa okrem kategórie „mimoriadnych okolností“ uvedených v článku 5 ods. 3 uznávala aj ďalšia kategória „obzvlášť mimoriadnych okolností“. Letecký dopravca teda nie je oslobodený od všetkých svojich povinností (vrátane povinností stanovených v článku 9 nariadenia), a to ani počas dlhších období. Cestujúci sa za takýchto okolností nachádzajú v obzvlášť ťažkej situácii<sup>(10)</sup>. Zámernom nariadenia je v mimoriadnych situáciách zabezpečiť, aby bola cestujúcim poskytovaná primeraná starostlivosť, a to najmä cestujúcim čakajúcim na presmerovanie podľa článku 8 ods. 1 písm. b) nariadenia.

### 3.4. Právo na náhradu

Nariadením 261/2004 sa stanovuje aj paušálna výška náhrady za určitých okolností. To však neplatí v prípadoch, keď bol let zrušený viac než 14 dní vopred alebo bol zrušený v dôsledku „mimoriadnych okolností“, ktorým by sa nedalo zabrániť ani s prijatím všetkých primeraných opatrení. Viac informácií možno nájsť v článku 5 ods. 1 a článku 7 nariadenia.

Komisia sa domnieva, že ak verejné orgány prijímajú opatrenia na zamedzenie šírenia nákazy COVID-19, ide o opatrenia, z ktorých povahy a pôvodu vyplýva, že leteckí dopravcovia sa s nimi počas bežnej prevádzky nestretávajú a ktoré sú mimo ich kontroly.

Podľa článku 5 ods. 3 právo na náhradu zaniká, ak bolo zrušenie „spôsobené“ mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani s prijatím všetkých primeraných opatrení.

Táto podmienka by sa mala považovať za splnenú, ak verejné orgány buď výslovne zakážu niektoré lety alebo nariadenia taký zákaz pohybu osôb, ktorý vo svojej podstate vylučuje prevádzkovanie predmetného letu.

Podmienka môže byť zároveň splnená, keď k zrušeniu letu dôjde za okolností, pri ktorých takýto pohyb osôb nie je celkom zakázaný, ale obmedzený na osoby, na ktoré sa vzťahujú výnimky (napríklad občania alebo rezidenti daného štátu).

Ak by takýto let nevyužila žiadna takáto osoba a nezrušil by sa, lietadlo by zostalo prázdne. V takýchto situáciách môže byť legítimne, aby dopravca nečakal do poslednej chvíle, ale aby let včas zrušil (aj bez toho, aby si bol istý právom rôznych cestujúcich vôbec cestovať), aby sa mohli prijať primerané organizačné opatrenia vrátane starostlivosti o cestujúcich, ktorí musia dopravcu vynaložiť. V takýchto prípadoch a v závislosti od okolností možno zrušenie stále považovať za „spôsobené“ opatreniami, ktoré prijali verejné orgány. Opäť platí, že v závislosti od okolností sa to môže vzťahovať aj na lety opačným smerom než lety, ktorých sa zákaz pohybu osôb priamo týka.

Ak sa letecká spoločnosť rozhodne zrušiť let a preukáže, že toto rozhodnutie bolo opodstatnené z dôvodu ochrany zdravia posádky, toto zrušenie by sa malo považovať za „spôsobené“ mimoriadnymi okolnosťami.

Uvedené úvahy nie sú a ani nemôžu byť vyčerpávajúce, keďže do pôsobnosti článku 5 ods. 3 môžu spadať aj ďalšie konkrétne okolnosti spojené s COVID-19.

## 4. PRÁVA CESTUJÚCICH V ŽELEZNIČNEJ PREPRAVE [NARIADENIE (ES) Č. 1371/2007]

### 4.1. Právo na informácie

Predtým než železničné podniky a predajcovia cestovných dokladov predajú cestujúcim cestovný doklad, musia im na požiadanie poskytnúť informácie pred cestou, a to vrátane informácií o akýchkoľvek činnostiach, ktoré by mohli narušiť spoje alebo spôsobiť ich meškanie. Železničné podniky musia cestujúcim poskytovať informácie aj počas cesty, pričom majú obsahovať aj informácie o meškaniach, ako aj o otázkach bezpečnosti a ochrany. Okrem toho musia železničné podniky a príslušné orgány zodpovedné za zmluvy o službe vo verejnom záujme v prípadoch, ak rozhodnú o zrušení spojov železničnej dopravy, takéto rozhodnutie zverejniť ešte pred jeho vykonaním. Podrobnosti o práve na cestovné informácie sú uvedené v článku 8 nariadenia (ES) č. 1371/2011 a v prílohe II k tomuto nariadeniu.

<sup>(10)</sup> Vec C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43 bod 30, ako aj bod 4.3.3. výkladových usmernení.

#### 4.2. Právo na náhradu cestovného alebo pokračovanie v ceste/presmerovanie

Tieto práva sa stanovujú v článku 16 nariadenia (ES) č. 1371/2007. Možno ich zhrnúť takto. Ak možno odôvodnene očakávať, že meškanie pri príchode do cieľovej stanice bude viac ako 60 minút, cestujúci majú možnosť vybrať si medzi náhradou ceny cestovného dokladu alebo pokračovaním v ceste či presmerovaním. Konkrétne:

- a) právo na náhradu cestovného sa týka nákladov na cestovný doklad na časť alebo časti cesty, ktoré neboli uskutočnené, a na časti cesty, ktoré už boli uskutočnené, ak už cesta nesplnína účel, na ktorý ju cestujúci plánoval, spolu s (prípadnou) spätnou dopravou do východiskovej stanice;
- b) pokračovanie v ceste alebo presmerovanie musí prebehnúť za porovnateľných prepravných podmienok. Podľa výberu cestujúceho sa musia uskutočniť buď pri najbližšej príležitosti, alebo v inom čase, ktorý mu vyhovuje.

Pokiaľ ide o pokračovanie v ceste/presmerovanie, môže „najbližšia príležitosť“, ako bolo vysvetlené vyššie, za okolností spôsobených vypuknutím nákazy COVID-19 znamenať značné oneskorenie, a to isté môže vzhľadom na vysoký stupeň neistoty ovplyvňujúci železničnú premávku platiť aj pre dostupnosť konkrétnych informácií o takejto „príležitosti“.

Po prvé, cestujúci by mali byť, keď sa im ponúka voľba medzi týmito dvoma možnosťami, informovaní o meškaniach a/alebo neistotách.

Po druhé, ak si cestujúci aj tak vyberie pokračovanie v ceste alebo presmerovanie pri najbližšej príležitosti, mala by sa povinnosť dopravcu poskytnúť cestujúcemu informácie považovať za splnenú vtedy, ak z vlastnej iniciatívy čo najskôr a včas oznámi vlakový spoj, ktorý je na pokračovanie v ceste alebo presmerovanie trasy k dispozícii.

#### 4.3. Právo na poskytnutie pomoci

V prípade meškania pri príchode alebo odchode majú cestujúci právo dostať informácie o situácii a o odhadovanom čase odchodu a príchodu hneď, ako sú takéto informácie k dispozícii. Pri meškaní nad 60 minút majú v rámci primeraných obmedzení takisto právo dostať jedlo a občerstvenie, ubytovanie, ak je nevyhnutný pobyt v trvaní jednej alebo viacerých nocí a ak je to prakticky možné, a ak je vlak zablokovaný na trati a ak je to prakticky možné, prepravu do železničnej stanice, do náhradnej východiskovej stanice alebo do cieľovej stanice. Podrobnosti sú uvedené v článku 18 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1371/2007.

Podľa daného nariadenia je železničný podnik povinný splniť si uvedené povinnosti aj vtedy, keď je zrušenie spoja spôsobené takými okolnosťami, ako sú okolnosti súvisiace s COVID-19. Nariadenie neobsahuje nič, na základe čoho by bolo možné vyvodiť záver, že za určitých okolností je železničný podnik oslobodený od povinnosti poskytovať pomoc v súlade s článkom 18 ods. 2 nariadenia (ES), ktorá sa od neho prípadne môže vyžadovať aj počas dlhého obdobia. Zámerom nariadenia je zabezpečiť, aby sa primeraná pomoc poskytla najmä cestujúcim čakajúcim na presmerovanie pri najbližšej príležitosti podľa článku 16. V nariadení (ES) č. 1371/2007 sa stanovuje, že pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou sa musí prispôsobiť potrebám týchto cestujúcich, a to aj pokiaľ ide o uvedené informácie.

#### 4.4. Právo na náhradu

Ak sa cestujúci nerozhodli pre vrátenie cestovného, ale požiadali o pokračovanie cesty alebo jej presmerovanie, majú takisto právo na náhradu. V prípade meškania od 60 do 119 minút predstavuje výška náhrady 25 % ceny cestovného dokladu, zatiaľ čo v prípade meškania 120 minút a viac sa nahrádza 50 % ceny cestovného dokladu. Podrobnosti sú uvedené v článku 17 nariadenia (ES) č. 1371/2007.

Na rozdiel od iných druhov dopravy nemá prípadný výskyt mimoriadnych okolností vplyv na právo na náhradu v prípade meškania (vrátane prípadov zrušenia spojov). <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Pozri vec C-509/11 *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

## 5. PRÁVA CESTUJÚCICH V AUTOBUSOVEJ DOPRAVE [NARIADENIE (EÚ) č. 181/2011] <sup>(12)</sup>

### 5.1. Právo na informácie

Podľa článku 24 uvedeného nariadenia musia dopravcovia a správcovia autobusových staníc v rámci svojich právomocí poskytovať cestujúcim počas celej cesty primerané informácie. Článok 20 nariadenia obsahuje podrobné ustanovenia o informáciách, ktoré sa majú poskytnúť v prípade zrušenia alebo meškania odchodu.

### 5.2. Právo na pokračovanie v ceste/presmerovanie trasy alebo vrátenie cestovného

V prípade pravidelnej autobusovej dopravy s plánovanou vzdialenosťou 250 km alebo viac sa v nariadení (EÚ) č. 181/2011 v určitých prípadoch v zmysle článku 19 stanovuje možnosť presmerovania trasy alebo vrátenia cestovného. Najmä ak dopravca odôvodnene očakáva, že odchod pravidelného spoja z autobusovej stanice sa zruší alebo omešká o viac ako 120 minút, cestujúci majú právo voľby medzi pokračovaním v ceste alebo presmerovaním do miesta určenia bez dodatočných príplatkov pri najbližšej príležitosti za porovnateľných podmienok alebo na vrátenie celej ceny cestovného lístka. V relevantných prípadoch to môže byť spojené s bezplatnou dopravou späť do prvého miesta odchodu stanoveného v prepravnej zmluve pri najbližšej novej príležitosti. Podobne si cestujúci môže vybrať aj v prípade, že sa spoj zruší alebo omešká pri odchode z autobusovej zastávky.

Pokiaľ ide o pokračovanie v ceste/presmerovanie trasy, môže „najbližšia príležitosť“, ako bolo vysvetlené vyššie, za okolností spôsobených vypuknutím nákazy COVID-19 znamenať značné oneskorenie, a to isté môže vzhľadom na vysoký stupeň neistoty ovplyvňujúci autobusovú a autokarovú dopravu platiť aj pre dostupnosť konkrétnych informácií o takejto „príležitosti“.

Po prvé, ak je cestujúcim ponúknutý výber medzi pokračovaním v ceste/presmerovaním trasy a vrátením cestovného, mali by byť informovaní o meškaniach a/alebo neistotách.

Po druhé, ak si cestujúci aj tak vyberie presmerovanie pri najbližšej príležitosti, mala by sa povinnosť dopravcu poskytnúť cestujúcemu informácie považovať za splnenú vtedy, ak z vlastnej iniciatívy čo najskôr a včas oznámi spoj, ktorý je na pokračovanie v ceste alebo presmerovanie trasy k dispozícii.

### 5.3. Právo na poskytnutie pomoci

Práva na poskytnutie pomoci sú stanovené v článku 21 nariadenia (EÚ) č. 181/2011 a je možné ich zhrnúť takto: ak sa odchod diaľkového spoja s plánovanou dĺžkou trvania viac ako 3 hodiny zruší alebo omešká o viac ako 90 minút, cestujúci majú nárok na menšie občerstvenie, jedlo alebo občerstvenie primerané času čakania, ak je k dispozícii v autobuse alebo na autobusovej stanici alebo ho možno primeraným spôsobom dodať. Ubytovanie sa musí poskytnúť, ak cestujúci musia prenocovať, a to najviac na dve noci a maximálne do výšky 80 EUR za noc, spolu s dopravou na miesto ubytovania a späť na autobusovú stanicu.

Toto nariadenie neobsahuje nič, na základe čoho by bolo možné dospieť k záveru, že dopravca môže byť oslobodený od všetkých svojich povinností vrátane povinností týkajúcich sa poskytnutia pomoci. Cieľom nariadenia je zabezpečiť poskytnutie primeranej starostlivosti najmä cestujúcim čakajúcim na presmerovanie v zmysle článku 21.

### 5.4. Právo na náhradu

V prípade autobusových služieb má cestujúci právo na náhradu podľa podmienok stanovených v článku 19 ods. 2 nariadenia (ES) č. 181/2011. Predstavuje 50 % z ceny cestovného dokladu v prípade zrušenia spoja, ale platí len v prípade, že dopravca neponúkne cestujúcemu na výber medzi vrátením ceny cestovného dokladu a presmerovaním trasy.

<sup>(12)</sup> Práva na presmerovanie trasy alebo vrátenie cestovného (bod 4.2) a právo na starostlivosť (bod 4.3), ako aj právo na náhradu ceny (bod 4.4) sa nevzťahujú na vnútroštátne spoje v Estónsku, Chorvátsku, Lotyšsku, Maďarsku, Portugalsku, na Slovensku, v Slovinsku a v prípade Estónska, Fínska, Grécka, Chorvátska, Lotyšska, Maďarska, Slovenska a Slovinska na spoje, ktorých podstatná časť (vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia) sa uskutočňuje mimo Európskej únie.

## 6. PRÁVA CESTUJÚCICH V NÁMORNEJ A VNÚTROZEMSKÉJ VODNEJ DOPRAVE [NARIADENIE (EÚ) č. 1177/2010]

### 6.1. Právo na informácie

Ako sa podrobne uvádza v článku 16 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010, cestujúci musia byť o vzniknutej situácii informovaní čo najskôr a v každom prípade najneskôr do 30 minút po plánovanom čase odchodu a o odhadovanom čase odchodu a príchodu, len čo sú tieto informácie k dispozícii.

### 6.2. Právo na presmerovanie alebo vrátenie ceny cestovného lístka

Ak dopravca odôvodnene očakáva zrušenie alebo meškanie odchodu linky osobnej dopravy z prístavného terminálu o viac ako 90 minút, musí cestujúcim ponúknuť na výber medzi dvoma možnosťami:

- presmerovaním za porovnateľných podmienok do konečného cieľového miesta stanoveného v zmluve o preprave pri najbližšej novej príležitosti a bez dodatočných príplatkov alebo
- vrátením ceny cestovného lístka a v relevantných prípadoch bezplatnou dopravou naspäť do prvého miesta odchodu stanoveného v zmluve o preprave pri najbližšej novej príležitosti.

Podrobnosti sú uvedené v článku 18 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010.

Pokiaľ ide o pokračovanie v ceste/presmerovanie trasy, môže „najbližšia príležitosť“, ako bolo vysvetlené vyššie, za okolností spôsobených vypuknutím nákazy COVID-19 znamenať značné oneskorenie, a to isté môže vzhľadom na vysoký stupeň neistoty ovplyvňujúci námornú a vnútrozemskú vodnú dopravu platiť aj pre dostupnosť konkrétnych informácií o takejto „príležitosti“.

Po prvé, ak je cestujúcim ponúknutá možnosť výberu medzi presmerovaním trasy a vrátením ceny cestovného lístka, mali by byť informovaní o meškaniach a/alebo neistotách.

Po druhé, ak si cestujúci aj tak vyberie presmerovanie pri najbližšej príležitosti, mala by sa povinnosť dopravcu poskytnúť cestujúcemu informácie považovať za splnenú vtedy, ak z vlastnej iniciatívy čo najskôr a včas oznámi spoj, ktorý je na presmerovanie trasy k dispozícii.

Ustanovenia o presmerovaní a vrátení ceny, ako aj náhrade ceny cestovného lístka sa nevzťahujú na výletné lode [článok 2 ods. 1 písm. c)].

### 6.3. Právo na poskytnutie pomoci

Za podmienok stanovených v článku 17 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 majú cestujúci nárok na 1. pomoc vo forme menšieho občerstvenia, jedla alebo občerstvenia primeraného času čakania, ak je k dispozícii alebo ho možno primeraným spôsobom dodať, 2. ubytovanie, ak sa cestujúci musí ubytovať na jednu alebo viac nocí alebo zostať na mieste dlhšie, ako plánoval, a to najviac 3 noci a maximálne do výšky 80 EUR za noc, a 3. dopravu na miesto ubytovania a späť do prístavného terminálu.

### 6.4. Právo na náhradu

Bez toho, aby cestujúci stratili právo na prepravu, môžu v prípade meškania pri príchode do konečného cieľového miesta stanoveného v prepravnej zmluve od dopravcu žiadať náhradu. Minimálna výška náhrady musí byť 25 % ceny cestovného lístka za rôzne meškanie v závislosti od plánovanej dĺžky trvania cesty. Ak je meškanie dlhšie ako dvojnásobok tejto dĺžky trvania, výška náhrady musí byť 50 % ceny cestovného lístka. Podrobnosti sú uvedené v článku 19 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010.

V článku 20 ods. 4 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 sa stanovujú určité výnimky z práva na náhradu, okrem iného z dôvodu mimoriadnych okolností.

Komisia sa domnieva, že ak verejné orgány prijímajú opatrenia na zamedzenie šírenia nákazy COVID-19, ide o opatrenia, z ktorých povahy a pôvodu vyplýva, že dopravcovia sa s nimi počas bežnej prevádzky nestretávajú, a sú mimo ich kontroly.

V článku 20 ods. 4 sa upúšťa od práva na náhradu pod podmienkou, že dané zrušenie „zapríčinili“ mimoriadne okolnosti brániace vykonaniu osobnej dopravy, ktorým by sa nedalo zabrániť ani vtedy, ak by sa prijali všetky primerané opatrenia.

Táto podmienka by sa mala považovať za splnenú, ak verejné orgány buď výslovne zakážu dopravné služby alebo nariaďujú taký zákaz pohybu osôb, ktorý vo svojej podstate vylučuje prevádzkovanie predmetnej dopravnej služby.

Táto podmienka môže byť splnená aj vtedy, ak k zrušeniu dôjde v situácii, keď takýto pohyb osôb nie je úplne zakázaný, ale je obmedzený na osoby, ktoré využívajú výnimky (napríklad štátni príslušníci alebo osoby s pobytom v príslušnom štáte).

Ak žiadna takáto osoba necestuje a služba sa nezruší, plavidlo alebo loď zostanú prázdne. V takýchto situáciách môže byť legitímne, aby dopravca nečakal do poslednej chvíle, ale aby dopravnú službu včas zrušil (aj bez toho, aby si bol istý právom rôznych cestujúcich vôbec cestovať), aby sa mohli prijať primerané organizačné opatrenia vrátane starostlivosti o cestujúcich, ktorú musí dopravca zabezpečiť. V takýchto prípadoch a v závislosti od okolností možno zrušenie stále považovať za „spôsobené“ opatreniami, ktoré prijali verejné orgány. Opäť platí, že v závislosti od okolností sa to môže vzťahovať aj na dopravné služby opačným smerom než služby, ktorých sa zákaz pohybu osôb priamo týka.

Ak sa dopravca rozhodne zrušiť dopravnú službu a preukáže, že toto rozhodnutie bolo opodstatnené z dôvodu ochrany zdravia posádky, toto zrušenie by sa malo považovať za „spôsobené“ mimoriadnymi okolnosťami.

Uvedené úvahy nie sú a ani nemôžu byť vyčerpávajúce, keďže do pôsobnosti článku 20 ods. 4 môžu spadať aj ďalšie konkrétne okolnosti spojené s COVID-19.

---