



KOMISIJA EVROPSKIH SKUPNOSTI

Bruselj, 4.4.2007  
COM(2007) 168 konč.

**SPOROČILO KOMISIJE  
EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU**

**v skladu s členom 17 Uredbe [ES] 261/2004**

**o izvajanju in rezultatih te uredbe o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči  
potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov**

{SEC(2007) 426}

## KAZALO

1.	OZADJE.....	2
2.	UVOD .....	3
3.	METODOLOGIJA.....	4
4.	GLAVNI CILJI IN DOLOČBE UREDBE .....	4
4.1.	Količinski dokazi o vplivu .....	4
4.1.1.	Zavrnitev vkrcanja – preveliko število rezervacij .....	4
4.1.2.	Odpovedi – zamude.....	5
4.1.3.	Pritožbe nacionalnim izvršilnim organom in Komisiji .....	5
4.1.4.	Sklepi.....	5
5.	UREDBA [ES] 261/2004 JE UVEDLA NOVA PRAVILA V ZVEZI Z ZAVRNITVIJO VKRCANJA, ODPOVEDMI IN VELIKIMI ZAMUDAMI .....	5
5.1.	Zavrnitev vkrcanja – preveliko število rezervacij .....	6
5.2.	Odpoved .....	6
5.3.	Sprememba poti .....	7
5.4.	Zamude in pomoč.....	7
5.5.	Informacije .....	8
6.	IZVRŠEVANJE NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANOV .....	8
6.1.	Struktura nacionalnih izvršilnih organov .....	9
6.2.	Neodvisnost nacionalnih izvršilnih organov .....	9
6.3.	Uvedba sankcij .....	9
7.	REZULTATI ANALIZE .....	9
7.1.	Izboljšanje izvrševanja .....	10
7.2.	Pojasnitev razlage nejasnih vidikov Uredbe .....	10
7.3.	Opredelitev razlike med zamudami in odpovedmi .....	10
7.4.	Določanje smernic za izredne razmere .....	10
7.5.	Okrepitev vloge nacionalnih izvršilnih organov .....	11
8.	OPERATIVNI SKLEPI .....	11

**SPOROČILO KOMISIJE  
EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU**

v skladu s členom 17 Uredbe [ES] 261/2004

**o izvajanju in rezultatih te uredbe o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov**

**(Besedilo velja za EGP)**

**1. OZADJE**

Svet in Evropski parlament sta 11. februarja 2004 skupaj sprejela uredbo o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov.<sup>1 2</sup>

Člen 17 Uredbe [ES]261/2004 določa, da mora Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu predložiti poročilo o izvajanju in rezultatih te uredbe.

To sporočilo vsebuje poročilo, ki ga zahteva člen 17 Uredbe [ES]261/2004.

**2. UVOD**

Uredba [ES] 261/2004 je uvedla nova pravila glede odškodnine in pomoči letalskim potnikom v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi, velikih zamud letov in neprostovoljne slabše namestitve. Glede na okoliščine ta uredba od letalskih prevoznikov zahteva, da:

- potnikom zagotovijo pomoč, kot so namestitve, osvežilni napitki, obrok hrane in komunikacijske zmožljivosti;
- ponudijo spremembo poti ali povračilo stroškov;
- plačajo odškodnino v višini do 600 EUR na potnika in
- dejavno obveščajo potnike o njihovih pravicah iz Uredbe.

Uredba zahteva tudi, da države članice ustanovijo izvršilne organe, ki bodo pristojni za nalaganje odvratilnih sankcij.

Uporablja se za vse lete iz Evropske unije in znotraj nje ter za lete z letališč zunaj EU na letališča znotraj EU, ki jih opravljajo prevozniki, registrirani v EU.

---

<sup>1</sup> Uradni list L 46, 17.2.2004, str. 1.

<sup>2</sup> IP/05/181 z dne 16. februarja 2005.

Uredbi so močno nasprotovali številni letalski prevozniki, zlasti nizkocenovni. Mednarodno združenje letalskih prevoznikov (IATA) in Evropsko združenje nizkocenovnih letalskih prevoznikov (ELFAA) sta spodbijala Uredbo na Višjem sodišču Anglije in Walesa, potem pa je bil primer predložen Sodišču Evropskih skupnosti. Vendar je januarja 2006 Sodišče Evropskih skupnosti pritožbo letalskih prevoznikov zavrnilo.<sup>3</sup>

Komisija je organizirala tri ločena srečanja z nacionalnimi izvršilnimi organi, ki so jih imenovala države članice v skladu s členom 16 Uredbe [ES] 261/2004. Uredba ne opredeljuje pristojnosti in nalog, ki jih morajo opravljati ti izvršilni organi.

Po teh srečanjih Komisija ostaja v stiku z NIO glede priprave informativnega dokumenta o uporabi Uredbe.

### 3. METODOLOGIJA

Za pridobitev neodvisnih in nepristranskih količinskih ter kakovostnih podatkov o uporabi te uredbe je Komisija najela zunanjega svetovalca.<sup>4</sup> Ena od najpomembnejših značilnosti te študije je široko in intenzivno posvetovanje s čim več zainteresiranimi stranmi, vključno z združenji potrošnikov in zvezami potnikov.

Cilj študije je bil oceniti, v kolikšnem obsegu letalski prevozniki izpolnjujejo zahteve iz Uredbe, raziskati, ali izvršilni postopek deluje, ter preveriti možne spremembe Uredbe. V ta namen so bili sprejeti ukrepi na štirih področjih: pregled dokumentov, intervjuji z zainteresiranimi stranmi, raziskava dejanskih zračnih poti in pravni pregled. Ta študija je dala bistvene informacije za pripravo tega sporočila.

### 4. GLAVNI CILJI IN DOLOČBE UREDBE

Glavni cilj Uredbe je izboljšati položaj potnikov, če je njihovo potovanje prekinjeno. Določa osnovne pravice potnikov, ki jih morajo upoštevati vsi letalski prevozniki, ker so nevšečnosti, s katerimi se srečujejo potniki, kadar ostanejo na letališču, primerljive, ne glede na to ali je letališče vozlišče<sup>5</sup> ali regionalno letališče in ali potniki letijo v prvem razredu ali z nizkocenovnimi prevozniki.

#### 4.1. Količinski dokazi o vplivu

Cilj tega sporočila je oceniti, v kolikšnem obsegu letalski prevozniki izpolnjujejo Uredbo [ES] 261/2004, in raziskati, ali izvršilni postopki delujejo pravilno. Naslednja poglavja analizirajo, ali je imela nova Uredba [ES] 261/2004 količinski vpliv na zmanjšanje števila primerov zavrnjenega vkrcanja, odpovedi in zamud.

---

<sup>3</sup> Zadeva C-344/04: <http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/gettext.pl?where=&lang=en&num=79939889C19040344&doc=T&ouvert=T&seance=ARRET>.

<sup>4</sup> Uradni list 2006/S 36-038536 z dne 22. februarja 2006.

<sup>5</sup> VOZLIŠČE je letališče, ki ga letalski prevoznik uporablja kot prestopno mesto za prevoz potnikov do namembnega kraja.

#### 4.1.1. *Zavrnitev vkrcanja – preveliko število rezervacij*

Javno ni na voljo nobenih statističnih podatkov evropskih prevoznikov o zavrnjenem vkrcanju in slabši namestitvi potnikov. Letalske prevoznike se je zaprosilo, da posredujejo informacije o tem, vendar so to razen dveh izjem vsi zavrnili s pojasnilom, da je to del tržne poslovne strategije posameznega prevoznika.

#### 4.1.2. *Odpovedi – zamude*

Težko je določiti, ali ima let zamudo ali je odpovedan, ker lahko letalski prevozniki uporabljajo različen pristop za razvrstitev zamud in odpovedi, s čimer vplivajo na plačilo denarne odškodnine. Razen tega najbolj primerljive podatke o odpovedih zagotovijo letalski prevozniki prek svojih združenj, vendar pa ni na voljo noben neodvisen in dokončen vir podatkov.

EUROCONTROL redno objavlja informacije o zamudah in glavne razloge zanje.<sup>6</sup> Informacije kažejo, da je skoraj 70 % zamud posledica dejavnosti, povezanih z letalskim prevoznikom ali letališčem.

Nekateri so izrazili skrb, da letalski prevozniki odpovedi razvrščajo kot velike zamude, da bi se izognili zahtevkom za plačilo odškodnine. Če bi letalski prevozniki zaradi ekonomskih interesov odpovedi preoblikovali v velike zamude, da bi se izognili plačilu denarne odškodnine iz Uredbe [ES] 261/2004, bi bilo po uvedbi Uredbe mogoče pričakovati zmanjšanje števila odpovedi in s tem sorazmerno povečanje števila velikih zamud.

O takšnem trendu ni nobenih oprijemljivih dokazov, čeprav ni nobenega zagotovila, da je razvrstitev zamud in odpovedi, ki se uporablja v statistiki, enaka tisti, ki jo uporabljajo letalski prevozniki, ko se odločajo o višini odškodnine iz Uredbe.

#### 4.1.3. *Pritožbe nacionalnim izvršilnim organom in Komisiji*

Čeprav je na voljo malo statističnih dokazov, obstajajo nezanesljivi podatki, da letalski prevozniki vedno ne izpolnjujejo zahtev iz Uredbe. To kažejo pritožbe letalskih potnikov, ki jih pošiljajo nacionalnim izvršilnim organom in Komisiji. Ta statistika pritožb ni statistično reprezentativna, vendar daje vpogled v vedenje letalskih prevoznikov in kaže nekatere zanimive trende. Skupno število pritožb, ki so jih prejeli različni organi, je lahko tudi pokazatelj vse večje ozaveščenosti potnikov glede njihovih pravic.

#### 4.1.4. *Sklepi*

Ker Uredba [ES] 261/2004 velja šele dve leti, je težko oceniti, ali je imela kakršen koli *količinski* vpliv na spremembo skupnega števila primerov zavrnitev vkrcanja, zamud/odpovedi ali na spreminjanje odpovedi v zamude. Čeprav je v nekaterih primerih morda prišlo do spremembe iz neprostoovoljno zavrnjenega vkrcanja v prostovoljno zavrnjeno vkrcanje zaradi zahteve, da se potnikom predlaga prostovoljna odpoved rezervacije.

---

<sup>6</sup> <http://www.eurocontrol.int/eCoda/portal>.

Ta sklep ne pomeni nujno, da se položaj potnikov ni izboljšal na ravni *kakovosti*, ker letalski prevozniki dejansko napredujejo pri prizadevanju za izboljšanje ravnanja s potniki v okviru Uredbe [ES] 261/2004. V zadnjih dveh letih so letalski prevozniki dokazali, da lahko obvladujejo nekatere večje dogodke na letališčih, tako da potnikom zagotovijo pomoč.

Število pritožb, ki je še vedno omejeno, ne odraža kakovosti storitev za potnike. Razvoj the pritožb s časom pa lahko postane ustrezen pokazatelj izboljšanja ali poslabšanja ravnanja s potniki. Komisija bo zato na ta vidik še posebej pozorna.

## **5. UREDBA [ES] 261/2004 JE UVEDLA NOVA PRAVILA V ZVEZI Z ZAVRNITVIJO VKRCANJA, ODPOVEDMI IN VELIKIMI ZAMUDAMI**

Naslednja poglavja analizirajo, ali letalski prevozniki izpolnjujejo ta pravila in spoštujejo pravice letalskih potnikov.

### **5.1. Zavrnitev vkrcanja – preveliko število rezervacij**

Pravila v zvezi z zavrnjenim vkrcanjem upošteva večina letalskih prevoznikov, zato to ne vzbuja veliko skrbi. Prejšnja uredba o „zavrnjenem vkrcanju“<sup>7</sup> iz leta 1991 si je utrla pot v skupno sprejeto politiko komercialnih letalskih prevoznikov, ki ji je Uredba [ES] 261/2004 dodala določbo o pozivu potnikom, da se prostovoljno odpovedo rezervaciji. Kljub temu potniki še vedno poročajo o primerih zavrnjenega vkrcanja brez predhodnega poziva k prostovoljni odpovedi rezervacije.

Zavrnjeno vkrcanje zaradi prevelikega števila komercialnih rezervacij se največkrat hitro reši na mestu samem. Zahteva, da se potnikom predlaga prostovoljna odpoved rezervacije, je potnikom in letalskim prevoznikom omogočila večjo prilagodljivost.

V bolj zapletenih primerih, ki vključujejo neprimerne potne listine, zamujene povezovalne lete ali pozno prijavo, je možnost potnikov, da uveljavljajo svoje pravice, odvisna od tega, kako letalski prevoznik v času prijave ali vkrcanja na mestu samem oceni položaj.

### **5.2. Odpoved**

Znotraj pravnega okvira za denarno odškodnino, ki se izplača potnikom za odpoved leta, se lahko letalski prevozniki sklicujejo na izredne razmere, če je let odpovedan<sup>8</sup>, in so tako oproščeni te obveznosti. *Uvodna izjava 14* navaja pet možnih primerov izrednih razmer – politično nestabilnost, vremenske pogoje, ki so nezdržljivi z izvedbo leta, tveganje, povezano z varovanjem, nepredvidene pomanjkljivosti, ki lahko prizadenejo varnost leta, in stavke. *Uvodna izjava 15* omenja zamude zrakoplova zaradi odločitve sistema upravljanja zračnega prometa na določen dan.

---

<sup>7</sup> Uredba Sveta (EGS) 295/91 z dne 4. februarja 1991 o vzpostavitvi skupnih pravil za sistem odškodnin za zavrnjeno vkrcanje v rednem zračnem prevozu – (objavljena v Uradnem listu L 36, 8.2.1991).

<sup>8</sup> Uvodni izjavi 14 in 15 ter člen 5(3) Uredbe [ES] 261/2004.

Izkušnje v praksi kažejo, da se letalski prevozniki v večini primerov sklicujejo na te izredne razmere, ko je treba let odpovedati. Leta 2005 je Komisija vsem prevoznikom v Skupnosti svetovala, da takšne prakse ne zlorablajo.<sup>9</sup> Vendar letalski prevozniki trdijo, da prostovoljno odpovedovanje letov ni v njihovem interesu, ker bi imelo negativne komercialne posledice.

Ta določba o *višji sili* letalskim prevoznikom dovoljuje izključitev finančnih odškodnin v primeru, „kadar se zgodi dogodek zaradi izrednih razmer, katerim se ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi“. Ena od glavnih težav je razlaga te klavzule. Potniki sami seveda ne želijo, da je varnost zračnega prometa ogrožena, vendar ostaja sum, da se letalski prevozniki preveč pogosto sklicujejo na izredne razmere, da bi se izognili plačevanju odškodnine, za katerega Uredba ne predvideva nobenega roka.

To zajema večji del vseh zahtevkov, ki jih potniki predložijo letalskim prevoznikom, nacionalnim izvršilnim organom in Komisiji, čeprav zadeva le omejen del Uredbe. Vsi nacionalni izvršilni organi od letalskih prevoznikov ne zahtevajo, da to področje uredijo. Potnikom tako ne preostane drugega, kot da sprejmejo odločitev letalskega prevoznika ali se odločijo za tožbo.

### **5.3. Sprememba poti**

Uredba v primeru zavrženega vkrcanja ali odpovedi zahteva, da letalski prevozniki potnikom ponudijo možnost izbire med povračilom ali spremembo poti. Kadar letalski prevozniki v praksi ne morejo zagotoviti drugega leta z njihovim zrakoplovom, potniku ponudijo le povračilo. Sama Uredba ne določa, ali morajo letalski prevozniki spremeniti pot potnikov prek drugih prevoznikov ali s prevozom po kopnem, če ni na voljo nobenega drugega leta z njihovim zrakoplovom. Pojem „primerljivi pogoji prevoza“ se lahko razlaga različno. Mreže letalskih prevoznikov<sup>10</sup> imajo običajno medsebojne sporazume, ki jim omogočajo spremembo poti potnikov prek drugih prevoznikov po razumni ceni, če je potrebno.

Nizkocenovni prevozniki nimajo enakovrednih sporazumov in niso pripravljeni organizirati spremembe poti prek drugih prevoznikov, zato potniki po več dni ostanejo na regionalnih letališčih. V takšnih primerih so po navedbah nekateri letalski prevozniki potnikom zavrnilo ustrezno pomoč in hotelsko namestitev ali celo povračilo stroškov.

### **5.4. Zamude in pomoč**

Kadar je prekinitve leta vzrok, da potniki zamudijo vsaj dve uri, jim mora letalski prevoznik zagotoviti ustrezno pomoč, da zmanjša nevšečnost. Ta mora biti v obliki pijače, obrokov hrane, komunikacijskih zmogljivosti in nastanitve v hotelu, če je potrebno.

Nizkocenovnim prevoznikom, ki običajno uporabljajo regionalna letališča, izpolnjevanje zahteve po zagotavljanju pomoči pogosto povzroča težave. Zaradi omejenih zmogljivosti, ki so na voljo na teh letališčih (gostinske storitve, hoteli itd.), letalski prevozniki ne morejo vedno ustrezno organizirati pomoči.

---

<sup>9</sup> GD TREN, korespondenca z dne 10. marca 2005, D(2005)104765.

<sup>10</sup> Strukture, ki izražajo strateško izbiro letalskih prevoznikov, da bodo uporabljali določeno letališče ali da ga ne bodo uporabljali.

V številnih primerih se ta pomoč ne ponudi samodejno ali se sploh ne ponudi. Letalski prevozniki se včasih poskušajo celo sklicevati na *višjo silo*, čeprav Uredba ne določa takšne izjeme. Letalski prevozniki so zavezani, da potnike obvestijo o njihovih pravicah in jim ponudijo pomoč.

Zagotavljanje pomoči lahko postane težavno, če so na primer hotelske sobe v bližini letališča zasedene zaradi dolge stavke ali izrednih vremenskih razmer ali če v prostorih letališča ni na voljo gostinskih storitev. Vendar Uredba ne razlikuje med letališči glede na njihovo velikost ali lokacijo.

Uredba [ES] 261/2004 ne opredeli zamud. Obveznosti letalskih prevoznikov do potnikov med velikimi zamudami prek 24 ur niso jasno opredeljene, kar lahko postane pomemben vir sporov.

Minimalne pravice potnikov, ki so ostali na letališču, so opredeljene, letalski prevozniki, ki vzletajo z regionalnih letališč, pa morajo sprejeti posebne ukrepe za spoštovanje teh pravic. Ne glede na to, ali potnik leti v prvem razredu ali z nizkocenovnim prevoznikom, so nevspečnosti, ki jim je izpostavljen, primerljive in jih je treba obravnavati, kot je opredeljeno v Uredbi.

## 5.5. Informacije

Na splošno so pogoji in določila pogodb letalskih prevoznikov večinoma v skladu z Uredbo, vendar nekateri letalski prevozniki predložijo splošno izjavo (ki je včasih zavajajoča in nepravilna), ko v svojih pogojih in določilih obravnavajo točke Uredbe. Navedba kontaktne osebe med informacijami, ki jih letalski prevozniki zagotovijo potnikom, bi bila v pomoč potnikom (in nacionalnim izvršilnim organom).

Letalski prevozniki morajo potnike dejavno obveščati o njihovih pravicah z napisom ob prijavnem pultu in s pisnim dokumentom za potnike, katerih let ima vsaj dve uri zamude.<sup>11</sup> Na številnih letališčih ti napisi niso na voljo, v nekaterih primerih pa pisno obvestilo ni na voljo niti na zahtevo. Pravica dostopa do informacij je v pomoč vsem zadevnim stranem, zato jo morajo te spoštovati.

## 6. IZVRŠEVANJE NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANOV

Ker Uredba podrobno ne opredeli pristojnosti in nalog, ki jih morajo opraviti nacionalni izvršilni organi, se potniki srečujejo z nedoslednim uveljavljanjem in izvrševanjem svojih pravic. Potniki, ki vložijo pritožbo, morajo pogosto čakati zelo dolgo, preden prejmejo kakršen koli odgovor, ali se pri vlogi zahtevka v drugi državi članici, v kateri je prišlo do prekinitve leta, srečujejo z jezikovnimi težavami.

Potniki posredujejo primere Komisiji, kadar nacionalni izvršilni organi potrdijo, da letalski prevoznik krši Uredbo [ES] 261/2004, vendar ne sprejmejo nobenega nadaljnjega ukrepa, da bi izvršili zakon ali uvedli sankcije za letalskega prevoznika.

---

<sup>11</sup> Uvodna izjava 20 in člen 14 Uredbe [ES] 261/2004.

Komisija je začela postopke za ugotavljanje kršitev<sup>12</sup> proti Združenemu kraljestvu na podlagi člena 16(1) in (2), ki temelji na členu 12 Pogodbe.<sup>13</sup> Svet uporabnikov zračnega prevoza, tj. organ, ustanovljen za obravnavo pritožb, daje prednost pritožbam državljanov Združenega kraljestva in/ali pritožbam za lete, opravljene na ozemlju Združenega kraljestva.

Medtem so se začeli prvi primeri zasebnih pravnih sporov, ker je napredovanje prek izvršilnih organov lahko počasno.

### **6.1. Struktura nacionalnih izvršilnih organov**

V večini držav članic je za obravnavo pritožb in izvrševanje Uredbe pristojna Uprava za civilno letalstvo.

Med državami članicami obstajajo velike razlike glede izvršilnega postopka. Najbolj učinkoviti sta Danska in Belgija.

Obstajajo precejšnje razlike glede na višino sredstev, ki jih imajo na voljo nacionalni izvršilni organi, vendar so bili celo nekateri izmed njih, ki imajo na voljo veliko sredstev, mnenja, da ta ne zadostujejo za obravnavo številnih vloženi pritožb. V nekaterih državah članicah nacionalni izvršilni organi pritožb ne raziščejo podrobno.

### **6.2. Neodvisnost nacionalnih izvršilnih organov**

Nacionalni izvršilni organi v skoraj vseh primerih izjavljajo, da so neodvisni od letalske industrije. Pristojnosti, ki jih imajo za ukrepanje na podlagi posameznih pritožb, se razlikujejo. Čeprav so morda pristojni, da letalskemu prevozniku naložijo denarno kazen, pa mu lahko le v posameznih primerih naložijo plačilo odškodnine.

### **6.3. Uvedba sankcij**

Člen 16 Uredbe [ES] 261/2004 določa, da so sankcije izvršilnih organov učinkovite, sorazmerne in odvrtačilne. Kazni, ki jih lahko naložijo nacionalni izvršilni organi, se po obsegu zelo razlikujejo.

Med različnimi vrstami sankcij, ki se lahko uporabljajo v državah članicah, so pomembne pravne razlike. V večini držav članic je vsaka sankcija, ki se naloži zaradi neizvajanja zahtev iz Uredbe, administrativna kazen, ki jo običajno določi Uprava za civilno letalstvo in proti kateri se lahko vloži pritožba na civilnem sodišču. Vendar se na Danskem, v Belgiji in Združenem kraljestvu kazni določajo na podlagi kazenskega prava, zato je potreben višji dokazni standard. V Belgiji zakon dopušča tudi, da se zaradi neizpolnjevanja zahtev iz Uredbe zadevno osebe letalskega prevoznika zapre za obdobje do enega leta.

---

<sup>12</sup> Zadeva 2322/2006.

<sup>13</sup> Člen 12: „Kjer se uporablja ta pogodba in ne da bi to vplivalo na njene posebne določbe, je prepovedana vsakršna diskriminacija glede na državljanstvo.“

## 7. REZULTATI ANALIZE

Po več kot dveh letih uporabe Uredbe je prišlo do napredka, vendar je potrebno precejšnje izboljšanje, da bodo letalski prevozniki pravila bolj dosledno uporabljali in da jih bodo države članice bolj dosledno izvrševale. V primerjavi s preteklostjo imajo zdaj potniki, ki so ostali na letališču, posebne pravice, vendar so preveč pogosto v šibkejšem položaju v primerjavi z letalskimi prevozniki.

Komisija meni, da je za obravnavo vprašanj, pri katerih je potrebno izboljšanje, potrebno delo na številnih področjih.

### 7.1. Izboljšanje izvrševanja

Izvrševanje Uredbe je mogoče izboljšati na številne načine.

Komisija mora izboljšati sodelovanje z nacionalnimi izvršilnimi organi in med njimi, da zagotovi ustrezno raven storitev za javnost in boljše sodelovanje v okviru mreže. Na poznejši stopnji lahko sodelovanje med NIO prevzame obliko „kodeksa dobre prakse“, ki bi zajemal vprašanja, ki v Uredbi niso razrešena, kot so: časovni raspored za vlaganje pritožb potnikov in odgovori nanje, ki jih predložijo NIO; pogoji, pod katerimi si lahko NIO posredujejo pritožbe; in jeziki, v katerih je omenjene pritožbe mogoče vložiti; ter izboljšanje kakovosti statističnih podatkov.

Komisija lahko začne postopke za ugotavljanje kršitev proti državam članicam, za katere meni, da Uredbe ne izvršujejo učinkovito, kar lahko povzroči izkrivljanje konkurence med letalskimi prevozniki.

### 7.2. Pojasnitev razlage nejasnih vidikov Uredbe

Komisija bo skušala pojasniti nejasne vidike Uredbe, zlasti kadar povzročajo težave pri izvrševanju. In sicer namerava izdati sporočilo, v katerem bo določena razlaga Uredbe po posvetovanju z nacionalnimi izvršilnimi organi. Pričakuje se, da bo takšno sporočilo, čeprav ne bo pravno zavezujoče, imelo velik vpliv na letalske prevoznike, pospešilo bo izvršilni postopek in potrošnikom olajšalo razumevanje njihovih pravic iz Uredbe.

### 7.3. Opredelitev razlike med zamudami in odpovedmi

Potniki, nacionalni izvršilni organi in celo letalski prevozniki zdaj težko razlikujejo med zamudami in odpovedmi ter ali se na primer zamuda 24 ur opredeli kot odpoved ali velika zamuda. Obstajajo primeri, ko so letalski prevozniki lete preložili za 48 ur (in jih opredelili kot zamudo), medtem ko je bil let dejansko odpovedan zaradi tehničnih težav, s čimer so se izognili možnim zahtevkom potnikov za plačilo odškodnine.

Koristno bi bilo doseči sporazum med letalskimi prevozniki in nacionalnimi izvršilnimi organi o natančnejših merilih za razlikovanje med zamudami in odpovedmi. Prav tako bi bilo koristno izboljšati zbiranje podatkov za zagotavljanje jasnega evidentiranja statusa leta, da se spoštujejo pravice potnikov in bolje spremlja kakovost vseh storitev v tej industriji.

#### 7.4. Določanje smernic za izredne razmere

Izredne razmere so vzrok nenehnih sporov med potniki, letalskimi prevozniki in nacionalnimi izvršilnimi organi. Presoja takšnih zahtevkov za odpovedane lete zavzema približno 30 % vseh pritožb in zahteva več kot 70 % sredstev nacionalnih organov. V sedanji obliki Uredba ne vsebuje določbe o finančni odškodnini za zamude.

Če bi nacionalni izvršilni organi lahko podrobno raziskali veliko število primerov, bi to lahko omogočilo oblikovanje smernic za prihodnost, vendar nacionalni izvršilni organi večine vloženih zahtevkov v zvezi z izrednimi razmerami ne morejo podrobno pregledati. Morda bi bilo dobro začeti podrobnejšo razpravo z nacionalnimi izvršilnimi organi in vsemi zainteresiranimi stranmi. Na podlagi takšnih razprav bo Komisija preučila, ali naj vsaj za razlago izrednih razmer v primerni obliki izda širše smernice.

#### 7.5. Okrepitev vloge nacionalnih izvršilnih organov

Glede na razvoj pravic potnikov pri drugih načinih prevoza<sup>14</sup> je lahko ustanavljanje različnih nacionalnih izvršilnih organov za različne načine prevoza, potem ko so se pravice potnikov oblikovale na vseh področjih, neučinkovito. Koncept Evropskih centrov za varstvo potrošnikov<sup>15</sup>, ki že obravnavajo čezmejne pritožbe (za mednarodni promet), je lahko pristop, ki bi pomagal nacionalnim izvršilnim organom pri njihovih vsakodnevni nalogah. Poleg tega se lahko pritožbe usmerijo na to obliko strukture, s čimer se zagotovi usklajena obravnava pritožb brez navzkrižja interesov. To bi prav tako olajšalo statistično spremljanje (centralizirano) ter ponovno poudarilo vodoravni in usklajen pristop do pravic potnikov za vsak način prevoza.

V primeru kršitve nove uredbe lahko potem zadevni Evropski center za varstvo potrošnikov posreduje pritožbo ustrezni Upravi za civilno letalstvo ali nacionalnemu ministrstvu za začetek pravnega postopka proti letalskemu prevozniku.

### 8. OPERATIVNI SKLEPI

Glavna razloga za težave, s katerimi se Uredba srečuje v praksi, sta:

- nenatančno besedilo Uredbe na nekaterih področjih in
- neučinkovito izvrševanje v nekaterih državah članicah.

#### – Pojasnitev določb

Komisija bo nadaljevala razpravo z nacionalnimi izvršilnimi organi in vsemi zainteresiranimi stranmi o vsakodnevni uporabi konceptov, ki so zdaj vzrok za spore, kot so izredne razmere in pravica do spremembe poti.

---

<sup>14</sup> Določene v Sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu: „Krepitev pravic potnikov znotraj Evropske unije“ – COM(2005) 46 z dne 16. februarja 2005.

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm) (GD SANCO).

– **Preglednejše evidentiranje odpovedi in zamud**

Komisija bo z industrijo in nacionalnimi izvršilnimi organi razpravljala o tem, kako zbirati boljše informacije o statusu leta (ali je bil opravljen pravočasno, z zamudo ali je bil odpovedan) in jih posredovati nacionalnim izvršilnim organom, da se izboljšajo presoja pravic potnikov, ki vlagajo zahteve na podlagi Uredbe, in podatki o splošni kakovosti storitev v industriji.

– **Omejeno izvrševanje nacionalnih izvršilnih organov**

Komisija bo okrepila sodelovanje z nacionalnimi izvršilnimi organi, da se odpravijo pomanjkljivosti. Cilj ostaja vzpostavitev dejavnih in usklajenih ureditev za izvrševanje, kar bo koristilo potrošnikom v EU.

Komisija bo v naslednjih **šestih mesecih**<sup>16</sup> pripravila toliko srečanj z nacionalnimi izvršilnimi organi, kot bo potrebno, da poostri in okrepi izvršilne postopke.

Komisija bo **poostрила postopke za ugotavljanje kršitev** proti državam članicam, v katerih po šestih mesecih ureditve za izvrševanje ne bodo učinkovite in odvratilne, kot to zahteva Uredba [ES] 261/2004.

– **Popolna uporaba Uredbe [ES] 261/2004**

V naslednjih šestih mesecih bo Komisija na letališčih preverila, ali letalski prevozniki potnikom zagotavljajo informacije, pomoč in odškodnino, kot to zahteva Uredba [ES] 261/2004. Komisija bo zlasti preverila, ali so v primerih prekinitve leta ob prijavnem pultu na voljo oglasne deske in pisna obvestila ter ali se ta razdeljujejo potnikom.

– **Boljše obveščanje potnikov**

Komisija bo pred poletjem 2007 za javnost pripravila posodobljeno informativno gradivo, da bi tako izboljšala informacije, ki so na voljo o pravicah potnikov v zračnem prometu.

– **Možne spremembe Uredbe [ES] 261/2004**

Komisija meni, da je v sedanjem sistemu potrebno obdobje stabilnosti, da lahko nacionalni izvršilni organi, letalski prevozniki, države članice in Komisija sama začnejo praktično, dosledno in razumljivo uporabljati Uredbo, ki bo varovala pravice letalskih potnikov.

Sodelovala bo z vsemi zainteresiranimi stranmi, da izboljša jasnost, izvajanje in izvrševanje Uredbe. Komisija bo obravnavala spremembo Uredbe [ES] 261/2004 le, če sodelovanje ne bo dalo zadovoljivih rezultatov, da bi tako zagotovila popolno spoštovanje pravic potnikov.

---

<sup>16</sup> Z začetkom na datum sprejetja tega sporočila.