



EVROPSKA  
KOMISIJA

Bruselj, 13.3.2013  
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Predlog

## **UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**

**o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage**

(Besedilo velja za EGP)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

## OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

### 1. OZADJE PREDLOGA

#### 1.1. Sedanji pravni okvir

Uredba (ES) št. 261/2004<sup>1</sup> glede na okoliščine prekinitve potovanja od letalskih prevoznikov zahteva, da:

- potnikom ponudijo pomoč, kot so obroki hrane, osvežilni napitki, telefonski klici in hotelska nastanitev;
- ponudijo spremembo poti in povračila stroškov;
- plačajo pavšalno odškodnino do 600 EUR na potnika, odvisno od trajanja leta; in
- dejavno obveščajo potnike o njihovih pravicah.

Letalskemu prevozniku ni treba plačati denarne odškodnine, če lahko dokaže, da so bile vzrok odpovedi ali zamude izredne razmere. Vendar mora tudi v takšnih primerih ponuditi oskrbo in pomoč.

Uredba od držav članic tudi zahteva, da ustanovijo nacionalne izvršilne organe, ki bodo zagotavljali pravilno uporabo Uredbe.

Pravic potnikov na podlagi Uredbe se ne sme zamenjevati s pravicami na podlagi **Montrealske konvencije**: medtem ko Konvencija določa individualno škodo, ki jo utрпи potnik in se oceni za vsak primer posebej glede na osebne okoliščine potnika, pa Uredba (ES) št. 261/2004 za vse potnike ne glede na njihove osebne okoliščine določa standardizirane pravice (v zvezi s pomočjo in oskrbo).

Na podlagi **Montrealske konvencije** (ki jo v pravo EU prenaša **Uredba (ES) št. 2027/97**<sup>2</sup>) je potnik lahko upravičen do odškodnine v primeru **neustreznega ravnanja s prtljago** (pri čemer je odškodnina omejena na približno 1 200 EUR), razen če lahko letalski prevoznik dokaže, da je sprejel vse ustrezne ukrepe za preprečitev škode ali če sprejetje takšnih ukrepov ni bilo mogoče. Za razliko od Uredbe (ES) št. 261/2004 pa niti Uredba (ES) št. 2027/97 niti Montrealska konvencija ne zahtevata ustanovitve izvršilnih organov, ki bi zagotavljali njuno pravilno uporabo.

#### 1.2. Razvoj dogodkov

Letalski prevozniki potnikom pogosto ne zagotavljajo pravic, do katerih so upravičeni v primerih zavrnitve vkrcanja, velikih zamud, odpovedi ali neustreznega ravnanja s prtljago, zlasti na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 („Uredba“) in Uredbe (ES) št. 2027/97.

Komisija je v **Poročilu o državljanstvu EU** iz oktobra 2010 o odpravljanju ovir za pravice državljanov EU<sup>3</sup> napovedala, da bo zagotovila niz skupnih pravic za potnike na vseh prevoznih sredstvih po EU in njihovo ustrezno uveljavljanje.

<sup>1</sup> Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L 46, 17.2.2004, str. 1).

<sup>2</sup> Uredba (ES) št. 2027/97 Sveta z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage (UL L 285, 17.10.1997, str. 1), kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. maja 2002 (UL L 140, 30.5.2002, str. 2).

<sup>3</sup> COM(2010) 603 z dne 16. oktobra 2010.

V **beli knjigi o prevozu**, sprejeti 28. marca 2011, je Komisija med pobudami omenila, da je treba „zagotoviti enotno razlago zakonodaje EU na področju pravic potnikov ter usklajeno in učinkovito izvrševanje predpisov, da se zagotovijo enaki konkurenčni pogoji za industrijo ter da se razvije evropski standard za zaščito državljanov“<sup>4</sup>.

Komisija je v **sporočilu z dne 11. aprila 2011**<sup>5</sup> poročala o različnih razlagah določb Uredbe (ES) št. 261/2004 zaradi pravnih nejasnosti in vrzeli v trenutnem besedilu ter o neenotnem izvajanju v državah članicah. Poleg tega potniki težko uveljavljajo svoje osebne pravice.

**Evropski parlament** je 29. marca 2012 kot odziv na navedeno sporočilo Komisije sprejel resolucijo<sup>6</sup>. Evropski parlament je menil, da je treba ponovno pridobiti zaupanje potnikov, za kar so potrebni pravilna uporaba obstoječih pravil s strani držav članic in letalskih prevoznikov, zadostna in preprosta pravna sredstva ter točno informiranje potnikov o njihovih pravicah. Z obžalovanjem je ugotovil, da nacionalni izvršilni organi ne zagotavljajo vedno učinkovite zaščite pravic potnikov. V zvezi z Uredbo (ES) št. 261/2004 je Parlament Komisijo pozval, naj pojasni pravice potnikov, zlasti pojem „izredne razmere“.

Zakonodaja EU mora biti popolnoma skladna z **Listino o temeljnih pravicah**<sup>7</sup>. Natančneje, iz člena 38 izhaja, da je treba v vseh politikah Unije doseči visoko raven varstva potrošnikov. Druge zadevne določbe vključujejo pravico do varstva osebnih podatkov (člen 8), prepoved vsakršne diskriminacije in vključenost invalidov (člena 21 in 26) ter pravico do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča (člen 47).

Odločilen vpliv na razlago Uredbe je imela **sodna praksa**. V zadevi C-344/04 (IATA) je Sodišče Evropske unije potrdilo, da je Uredba popolnoma v skladu z Montrealsko konvencijo in da se pravna akta dopolnjujeta. V zadevi C-549/07 Wallentin-Herman je Sodišče pojasnilo, kdaj se tehnična napaka na letalu ne bi smela obravnavati kot „izredne razmere“. V zadevi Sturgeon (združeni zadevi C-402/07 in C-432/07) je Sodišče Evropske unije razsodilo, da so potniki zaradi velike, vsaj triurne zamude ob prihodu upravičeni do odškodnine.

Namen tega predloga je ob upoštevanju finančnih posledic za sektor zračnega prevoza podpreti interes letalskih potnikov z zagotavljanjem, da letalski prevozniki dosegajo visoko raven varstva letalskih potnikov med prekinitvami potovanj in da delujejo pod usklajenimi pogoji na liberaliziranem trgu.

## 2. REZULTATI POSVETOVANJ Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI IN OCENA UČINKA

### 2.1. Postopek posvetovanja

Javno posvetovanje je potekalo med 19. decembrom 2011 in 11. marcem 2012; prejetih je bilo 410 stališč. Rezultati so na voljo na spletni strani Komisije<sup>8</sup>. Poleg tega je svetovalec z

<sup>4</sup> Načrt za enotni evropski prometni prostor – na poti h konkurenčnemu in z viri gospodarnemu prometnemu sistemu, COM(2011) 144 final, glej stran 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:SL:PDF>.

<sup>5</sup> Sporočilo komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:SL:PDF>). COM(2011) 174 final.

<sup>6</sup> Resolucija Evropskega parlamenta o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0099+0+DOC+XML+V0//SL>.

<sup>7</sup> UL C 364, 18.12.2000, str. 1.

<sup>8</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm).

98 zainteresiranimi stranmi iz vseh zainteresiranih skupin opravil posamične in podrobnejše razgovore ter posvetovanja.

Komisija in Evropski ekonomsko-socialni odbor sta nato 30. maja 2012 organizirala konferenco, kjer so zainteresirane strani lahko podale odgovore na rezultate javnega posvetovanja. Predstavitve in zapisnik konference so na voljo na spletni strani Komisije<sup>9</sup>.

**Predstavniki potrošnikov in potnikov** so poudarjali predvsem neskladnost in nezadostno izvajanje, zlasti glede denarnih odškodnin v primeru zamud. **Letalski prevozniki in združenja letalskih prevoznikov** so zlasti menili, da so finančni stroški Uredbe pretirani, in poudarili, da je odgovornost letalskih prevoznikov v primeru nesreč, ki ne nastanejo po njihovi krivdi, neomejena (npr. oblak vulkanskega pepela aprila 2010). Letalski prevozniki so močno kritizirali posledice sodbe v zadevi Sturgeon, saj naj bi ta povzročila pretirane stroške. Stališča **združenj potovalnih agencij in organizatorjev potovanj** so bila podobna stališčem letalskih prevoznikov, vendar z nekaterimi pomembnimi izjemami, na primer v zvezi s pravico do spremembe poti ali uporabo posameznih segmentov letalske vozovnice (politika neizkoriščene vozovnice). **Letališča** so močno nasprotovala dodelitvi novih odgovornosti na podlagi spremenjene Uredbe.

**Nacionalni in podnacionalni organi**, ki so se odzvali na javno posvetovanje, so o večini zadev izrazili stališča, podobna stališčem združenj potrošnikov/potnikov, vendar z večjim poudarkom na ekonomskih, proračunskih in pravnih omejitvah.

## 2.2. Ocena učinka

Komisija je ocenila štiri možnosti politike za izboljšanje uporabe in uveljavljanja pravic letalskih potnikov. Možnosti se razlikujejo glede izbranega kompromisa med doslednejšim izvajanjem in prilagojenimi gospodarskimi spodbudami za letalske prevoznike: višji stroški bi letalske prevoznike lahko spodbudili, da znižajo stroške skladnosti in potnikom ne priznajo njihovih pravic. Strožja politika sankcioniranja pa bi lahko spodbudila skladnost. Zato mora biti pri možnostih, kjer obveznosti iz Uredbe pomenijo višje stroške, politika izvajanja strožja in bolj usklajena ter obratno.

Takšen izbor se je preučil, ker bi pri osredotočanju samo na izvajanje brez obravnavanja odvrtačilnih gospodarskih učinkov, povezanih s skladnostjo, izvršilni organi potrebovali znatna javna sredstva.

**Možnost 1: osredotočenost na gospodarske spodbude (manjša sprememba izvajanja):** v skladu z možnostjo 1 se izvajanje bolje usklajuje, zlasti prek izboljšane izmenjave informacij med nacionalnimi izvršilnimi organi in Komisijo. Možnost se osredotoča predvsem na znižanje stroškov, ki bi bilo doseženo tako, da bi se nekatere obveznosti glede oskrbe (tj. obroki hrane, nastanitev) nadomestile z obveznostjo letalskih prevoznikov, da potnikom ponudijo prostovoljno zavarovanje.

**Možnost 2: uskladitev strožje politike izvajanja in gospodarskih spodbud:** politika izvajanja se okrepi prek izboljšane usklajevanja nacionalnih izvršilnih organov. Nacionalni izvršilni organi bi morali izboljšati informacije o svojih dejavnostih, ki jih posredujejo Komisiji, Komisija pa bi lahko zahtevala preiskave, zlasti če bi bilo vključenih več držav članic. Dodatni stroški zaradi izboljšane oskrbe in pomoči bi se izravnali s prilagoditvijo skupnega zneska denarnih odškodnin. To je mogoče doseči tako, da se v okviru dveh različic zmanjša pogostost plačil odškodnine:

- **različica 2a:** povečanje časovne omejitve, po kateri je potnik upravičen do odškodnine v primeru zamude, s trenutnih treh na vsaj pet ur;

<sup>9</sup>

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm)

- **različica 2b:** razširitev področja uporabe „izrednih razmer“ z namenom, da se vključi večina tehničnih napak.

Pri različicah 2a in 2b je v poročilu o oceni učinka analizirano, ali bi bila dodatna prilagoditev pavšalnih zneskov odškodnin koristna.

V okviru možnosti 2 bi za obveznost namestitve v primeru dolgotrajnih izrednih razmer veljala tri- ali štiridnevna omejitev. Za zmanjšanje učinka na potnike se uvedeta načrtovanje ukrepov v nepredvidljivih razmerah in hitrejša sprememba poti.

**Možnost 3: osredotočenost na izvajanje:** ta možnost se v celoti osredotoča na doslednejše izvajanje in pojasnjuje obstoječe pravice potnikov, da bi se zagotovila učinkovitejša uporaba teh pravic.

**Možnost 4: centralizirano izvajanje:** možnost 4 se v celoti osredotoča na popolnoma centralizirano politiko izvajanja, ki mora preprečiti negativne spodbude, povezane s stroški skladnosti: del te možnosti je tako osrednji izvršilni organ EU.

Pri možnostih 3 in 4 bi sektorski sklad, ki bi se financiral z zaračunavanjem dajatve na vsako letalsko vozovnico, zagotovil neprekinjeno oskrbo v primeru dolgotrajnih izrednih razmer tako, da bi letalskim prevoznikom povrnili vsaj del nastalih stroškov.

Vse možnosti politike imajo nekaj skupnih značilnosti, na primer:

- pojasnitev številnih vprašanj (npr. navedene izredne razmere, obveznosti glede spremembe poti, oskrba med zamudo zaradi čakanja letala na vzletni stezi, pravice v primeru zamujenega povezovalnega leta itd.);
- ločitev nalog splošnega izvajanja in obravnave posameznih pritožb, pri čemer lahko slednjo prevzamejo organi za alternativno reševanje sporov. Tako letalski prevozniki kot organi, zadolženi za obravnavo posameznih pritožb, bi morali upoštevati jasne postopke obravnave pritožb (vključno z najdaljšim dovoljenim časom za odgovor);
- vključitev drugih tržnih akterjev: izboljšana možnost letalskih prevoznikov, da od tretjih strani, odgovornih za prekinitve, zahtevajo povrnitev stroškov; načrti ukrepanja v nepredvidljivih razmerah, ki jih pripravijo uporabniki letališč.

V oceni učinka je navedena sklepna ugotovitev, da je možnost 2 v primerjavi z drugimi prednostna, saj bi najučinkoviteje in najuspešneje izboljšala pravice potnikov ob upoštevanju finančnega učinka na sektor zračnega prevoza. Različica 2a je v primerjavi z različico 2b nekoliko primernejša, saj bi prenizka omejitev v primeru zamud (kot pri različici 2b) lahko povzročila več odpovedi, poleg tega pa različica 2a zagotavlja boljšo usklajenost med pravico do odškodnine in pravico do povračila stroškov (obe nastaneta po najmanj petih urah). V oceni učinka ni naveden prednostni vrstni red nadaljnjih podrazličic v okviru različice 2a (tj. prilagojene ravni odškodnin in/ali več časovnih omejitev za odškodnino v primeru zamud).

V okviru možnosti 2 bi bili stroški skladnosti letalskih prevoznikov podobni kot na podlagi sedanje uredbe, vendar bi bile v primeru dolgotrajnih izrednih razmer ali v primeru, če bi odškodnino zahtevalo vedno večje število potnikov, možnosti za njihovo povečanje omejene.

Komisija se je odločila za predstavitev predloga v skladu s sklepno ugotovitvijo ocene učinka, tj. v skladu z možnostjo 2a, vključno z enotno peturno omejitvijo za odškodnine v primeru zamud za vse poti znotraj EU. V zvezi s podmožnostmi predlog ne spreminja ravni odškodnine, ampak zaradi posebnih težav, ki se pojavijo na daljših poteh, ko morajo letalski prevozniki vzroke zamude obravnavati daleč od domačega letališča, za poti zunaj EU, daljše od 3 500 km, uvaja daljšo omejitev za odškodnino v primeru zamud (9 ur za poti zunaj EU, daljše od 3 500 in krajše od 6 000 km, in 12 ur za poti zunaj EU, dolge najmanj 6 000 km).

### 3. PRAVNI ELEMENTI PREDLOGA

#### 3.1. Pravna podlaga

Predlog temelji na členu 100(2) PDEU.

#### 3.2. Subsidiarnost in sorazmernost

Države članice imajo omejene možnosti samostojnega ukrepanja za varstvo potrošnikov, saj Uredba (ES) št. 1008/2008 o zračnih prevozih<sup>10</sup> državam članicam ne dovoljuje vzpostavitve dodatnih zahtev za letalske prevoznike, ki opravljajo zračne prevoze znotraj EU.

Poleg tega je večina težav na področju pravic letalskih potnikov povezana z različno uporabo/izvajanjem Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 2027/97 v državah članicah, kar slabi pravice potnikov in vpliva na enakost konkurenčnih pogojev med letalskimi prevozniki. Te težave je mogoče obravnavati samo z usklajenim ukrepanjem EU.

Predlog je usklajen tudi z načelom sorazmernosti. Morebitni dodatni stroški za gospodarske subjekte in nacionalne organe so omejeni na stroške, potrebne za izboljšanje uporabe in uveljavljanja pravic potnikov. Povečanje stroškov, povezano z zagotavljanjem oskrbe in pomoči ali z odškodnino v primeru velikih zamud, se izravna s spremembami časovnih omejitev, ki so osnova za pravico do odškodnine.

#### 3.3. Podrobna obrazložitev predloga

##### 3.3.1 Zagotovitev učinkovitega in doslednega uveljavljanja pravic potnikov

Namen predloga je izboljšati uveljavljanje pravic s pojasnitvijo ključnih načel in s tem povezanih pravic potnikov, ki so bili v preteklosti vzrok številnih sporov med letalskimi prevozniki in potniki, ter okrepiti in bolje uskladiti politike uveljavljanja, ki se izvajajo na nacionalni ravni.

##### 3.3.1.1 Pojasnitev ključnih načel

- **Opredelitev pojma „izredne razmere“:** predlog jasno opredeljuje pojem v skladu s sodbo Sodišča v zadevi C-549/07 (Wallentin-Herman) kot razmere, ki glede na značilnosti ali izvor niso neločljivo povezane z običajnim opravljanjem dejavnosti zadevnega letalskega prevoznika in jih ta ne opazi pri dejanskem nadzoru. Poleg tega predlog za zagotovitev pravne gotovosti v prihodnje vključuje neizčrpen seznam razmer, ki jih je treba šteti za izredne, in razmer, ki jih je treba šteti za neizredne (člen 1(1e) predloga – člen 2(m) spremenjene Uredbe št. 261/2004 – in Priloga 1).
- **Pravica do odškodnine v primeru velikih zamud:** predlog v besedilo Uredbe (ES) št. 261/2004 izrecno uvaja pravico do odškodnine v primeru dolgih zamud, kot je Sodišče EU razglasilo v združenih zadevah C-407/07 in C-432/07 (Sturgeon). Da pa bi preprečili povečanje števila odpovedi (ki so na splošno za potnike bolj neugodne), predlog določa, da se časovna omejitev, po preteku katere nastane pravica do odškodnine, podaljša s treh na pet ur za vse poti znotraj EU. Medtem ko se za EU predlaga enotna omejitev, bo za poti v tretje države oziroma iz njih omejitev odvisna od dolžine poti, da se upoštevajo praktične težave, s katerimi se srečujejo letalski prevozniki ob obravnavanju vzrokov zamud na oddaljenih letališčih (glej spodaj; točka 3.3.2) (člen 1(5) predloga – člen 6(2) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Pravica do spremembe poti:** predlog pojasnjuje, da mora letalski prevoznik glede na razpoložljivost sedežev preučiti spremembo poti prek drugih prevoznikov ali

<sup>10</sup> Uredba (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. septembra 2008 o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti, UL L 293, 31.10.2008.

drugih prevoznih sredstev, če potniku v 12 urah ne more zagotoviti spremembe poti na svojih letih (člen 1(8) predloga – člen 8(5) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

- **Pravica do oskrbe:** trenutno je časovna omejitev za oskrbo odvisna od trajanja leta (2, 3 ali 4 ure), predlog pa to poenostavlja z uvedbo enotne, dvourne časovne omejitve za vse lete ne glede na trajanje (člen 1(5) predloga – člen 6(1)(i) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Zamujen povezovalni let:** predlog potrjuje, da so potniki, ki zaradi zamude prejšnjega leta zamudijo povezovalni let, upravičeni do oskrbe (ki jo zagotovi dejanski letalski prevoznik zamujenega leta, ki lahko to oskrbo najlažje zagotovi) in v določenih primerih do odškodnine (ki jo zagotovi dejanski letalski prevoznik leta, ki je imel zamudo, saj je bil ta kriv za celotno zamudo). Vendar bi se takšna pravica uporabila samo, če so povezovalni leti del ene pogodbe o prevozu, saj to pomeni, da so se zadevni letalski prevozniki zavezali k zagotovitvi želene povezave med leti in se je zavedajo. Letalski prevozniki obdržijo pravico do dogovora o medsebojni razdelitvi stroškov (člen 1(6) predloga – člen 6a spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Prerazporeditev letov:** predlog potrjuje, da imajo potniki na letih, ki so bili prerazporejeni manj kot dva tedna pred časom po prvotnem voznem redu, podobne pravice kot potniki na letih z zamudo (člen 1(5) predloga – člen 6 spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Zamude zaradi čakanja letal na vzletni stezi:** predlog jasno določa pravice potnikov v primerih, ko mora letalo čakati na vzletni stezi, zlasti pravico do izkrcanja po petih urah (v skladu s pravico do povračila stroškov) (člen 1(5) predloga – člen 6(5) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Delna ukinitve politike neizkoriščene vozovnice:** predlog potrjuje, da potnikom ne sme biti zavrnjeno vkrcanje na povratni let z isto vozovnico, ker niso izkoristili vozovnice za let v namembni kraj. Vendar takšna ukinitve ne vpliva na pravico letalskih prevoznikov, da določijo posebna pravila v zvezi z zaporedno uporabo letov v okviru iste poti. Komisija se je odločila, da politike neizkoriščene vozovnice ne ukine v celoti, saj bi to letalske prevoznike oviralo pri nujenju posrednih letov po nižjih cenah kot neposrednih letov in bi tako škodljivo vplivalo na konkurenco (člen 1(3(b)) predloga – člen 4(4) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).
- **Pravica do informacij:** potniki bi morali biti upravičeni do informacij o prekinitvi leta, takoj ko so te na voljo (člen 1(13) predloga – člen 14 spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

### 3.3.1.2 Zagotovitev učinkovitega in doslednega sankcioniranja

V predlogu je pojasnjena vloga nacionalnih izvršilnih organov, pri čemer je vloga splošnega izvajanja jasno dodeljena nacionalnim izvršilnim organom, za zunajsodno obravnavo posameznih pritožb pa bodo zadolženi organi za obravnavanje pritožb, na primer organi za alternativno reševanje sporov na podlagi nove direktive o alternativnem reševanju sporov<sup>11</sup>. Organi obeh vrst bodo tesno sodelovali (člen 1(15) predloga – člena 16 in 16a spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

<sup>11</sup> Glej predloga Komisije: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

Nacionalni izvršilni organi bodo sprejeli **aktivnejšo politiko spremljanja** v primerjavi s sedanjo, pri čemer bo njihova vloga odslej vključevala tudi spremljanje **upoštevanja določb o prtljagi** iz Uredbe (ES) št. 2027/97 (in Montrealske konvencije) (člen 2(4) predloga – člen 6b spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

**Izmenjava informacij in usklajevanje** med nacionalnimi izvršilnimi organi ter med nacionalnimi izvršilnimi organi in Komisijo bosta okrepljena z obveznostmi poročanja in postopki formalnega usklajevanja (člen 1(15) predloga – člen 16b spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

### 3.3.1.3 Zagotovitev učinkovite obravnave posameznih zahtevkov in pritožb

V skladu s predlogom bi morali letalski prevozniki potnike ob rezervaciji obvestiti o svojih postopkih obravnave zahtevkov in pritožb, zagotoviti elektronski način za vložitev pritožb ter podati informacije o pristojnih organih za obravnavanje pritožb. Letalski prevozniki bodo morali potnikom odgovoriti v dveh mesecih (člen 1(15) predloga – člen 16a spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

### 3.3.2 Boljše upoštevanje finančnih zmogljivosti letalskih prevoznikov

Omejeno število ukrepov je namenjenih zmanjšanju najdražjih vidikov Uredbe (ES) št. 261/2004:

- pravica do odškodnine v primeru zamude bo nastala po petih urah za vse poti znotraj EU. Da bi se upoštevale posebne težave, s katerimi se srečujejo letalski prevozniki pri obravnavanju vzrokov zamud na oddaljenih letališčih, bodo za poti v tretje države oziroma iz njih te omejitve odvisne od dolžine poti: omejitev bo peturna za poti zunaj EU, dolge 3 500 km ali manj, deveturna za poti zunaj EU, daljše od 3 500 in krajše od 6 000 km, ter dvanajsturna za poti zunaj EU, dolge 6 000 km in več (člen 1(5) predloga – člen 6(2) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004);
- v primeru zamud in odpovedi zaradi izrednih razmer lahko letalski prevoznik pravico do nastanitve omeji na tri noči v vrednosti največ 100 EUR na noč na potnika (člen 1(9) predloga – člen 9(4) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004). Vendar učinek na potnike blažita dva dodatna ukrepa: hitrejša sprememba poti bi morala zmanjšati tveganje, da bi potniki obtičali na letališčih tako dolgo (glej zgoraj); letališča, letalski prevozniki in drugi akterji v verigi zračnega prevoza pa bodo morali pripraviti tudi načrte ukrepanja v nepredvidljivih razmerah, da se optimizirata oskrba in pomoč potnikom, ki so obtičali na letališčih (člen 1(4) predloga – člen 5(5) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004). Poleg tega se omejitev določbe glede nastanitve ne uporablja za potnike z zmanjšano zmožnostjo gibanja, osebe, ki jih spremljajo, nosečnice, osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, in otroke brez spremstva, če letalskega prevoznika obvestijo 48 ur pred odhodom po voznem redu (člen 1(11) predloga – člena 11(3) in 11(4) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004);
- v zvezi s posebnostmi pri manjših (regionalnih) prevozi letalskim prevoznikom ni treba zagotoviti nastanitve potnikom na letih, krajših od 250 km, na letalu z največ 80 sedeži (razen v primeru povezovalnih letov). Tudi to odstopanje se ne uporablja za potnike z zmanjšano zmožnostjo gibanja, osebe, ki jih spremljajo, nosečnice, osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, in otroke brez spremstva (člena 1(9) in 1(11) predloga – členi 9(5), 11(3) in 11(4) spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004);



- predlog določa, da nacionalna zakonodaja ne sme omejiti pravice letalskih prevoznikov, da od tretjih oseb, odgovornih za zamude ali odpovedi, zahtevajo odškodnino (člen 1(12) predloga – člen 13 spremenjene Uredbe (ES) št. 261/2004).

### ***3.3.3 Zagotovitev boljšega uveljavljanja pravic potnikov v zvezi z neustreznim ravnanjem s prtljago***

Ob upoštevanju Konvencije ZN o pravicah invalidov in Listine o temeljnih pravicah (člena 21 in 26) bi morali imeti **potniki z zmanjšano zmožnostjo gibanja** enako pravico do prostega gibanja, svobodne izbire in nediskriminacije kot drugi državljani.

Odgovornost letalskih prevoznikov v zvezi z **opremo za gibanje** bo povečana do dejanske vrednosti opreme. To bo v skladu z Montrealsko konvencijo doseženo tako, da bodo morali letalski prevozniki brez dodatnih stroškov potniku samodejno ponuditi možnost, da poda posebno izjavo o interesu, določeno v Konvenciji (člen 2(4) predloga – člen 6a spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

Predlog izboljšuje transparentnost v zvezi z **dovoljeno ročno prtljago**. Od letalskih prevoznikov izrecno zahteva, naj jasno navedejo dovoljeno ročno in oddano prtljago, tako ob rezervaciji kot tudi na letališču (člen 2(4) predloga – člen 6d spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

Predlog vključuje ukrepe v zvezi z **glasbili**. Ti določajo, da morajo letalski prevozniki pod določenimi pogoji majhna glasbila sprejeti v potniško kabino ter pojasniti pravila v zvezi s prevozom večjih glasbil v prostoru za tovor (člen 2(4) predloga – člen 6e spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

Ob upoštevanju strogih časovnih omejitev iz Montrealske konvencije, v katerih lahko potniki pri letalskih prevoznikih vložijo **zahteve za neustrezno ravnanje s prtljago**, predlog določa, da letalski prevozniki izdajo obrazec zahtevka na letališču, kjer lahko potniki vložijo pritožbo o poškodovani ali izgubljeni prtljagi ali prtljagi, ki zamuja (kot je običajni zapisnik o neprispeli prtljagi), ter ga nato sprejmejo kot zahtevek za namene Uredbe (ES) št. 2027/97 in Montrealske konvencije (člen 2(1) predloga – člen 3(2) spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

V skladu s predlogom bodo nacionalni izvršilni organi iz Uredbe (ES) št. 261/2004, odgovorni tudi za **izvajanje** določb Uredbe (ES) št. 2027/97, ki se nanašajo na pravice potnikov v zvezi z izgubljenimi ali poškodovanimi prtljagami ali prtljago, ki zamuja (člen 2(4) predloga – člen 6b spremenjene Uredbe (ES) št. 2027/97).

### ***3.3.4 Prilagoditev omejitev odgovornosti splošni inflaciji cen***

Uredba (ES) št. 2027/97, kot je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002, v pravo EU prenaša Montrealsko konvencijo in v njeno področje uporabe vključuje tudi notranje lete (poleg mednarodnih letov). Konvencija določa omejitve odgovornosti v zvezi s prevozom potnikov, prtljage in tovora, ki so bile z učinkom od 30. decembra 2009 prilagojene navzgor za 13,1 %. Ta predlog posodablja omejitve v Uredbi EU z namenom upoštevanja teh prilagojenih zneskov iz Konvencije (člena 2(2) in 2(3) ter Priloga 2 predloga – člena 5(2) in 6(1) in Priloga k spremenjeni Uredbi (ES) št. 2027/97).

## **4. PRORAČUNSKE POSLEDICE**

Predlog ne vpliva na proračun EU.

## Predlog

**UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA****o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage**

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije, zlasti člena 100(2) Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega predloga nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora<sup>12</sup>,ob upoštevanju mnenja Odbora regij<sup>13</sup>,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91<sup>14</sup> in Uredba (ES) št. 2027/97 Sveta z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage<sup>15</sup> sta pomembno prispevali k zaščiti pravic letalskih potnikov, kadar so njihovi potovalni načrti prekinjeni zaradi zavrnitve vkrcanja, velikih zamud ali odpovedi leta ali neustreznega ravnanja s prtljago.
- (2) Vendar pa so številne pomanjkljivosti, ki so bile odkrite med izvajanjem pravic na podlagi uredb, onemogočale izkoriščanje celotnega potenciala v smislu uresničevanja varstva potnikov. Za zagotovitev učinkovitejše, uspešnejše in doslednejše uporabe pravic letalskih potnikov v Uniji so potrebne številne prilagoditve trenutnega pravnega okvira. To je bilo poudarjeno v Poročilu o državljanstvu EU za leto 2010 o odpravljanju ovir za pravice državljanov EU<sup>16</sup>, v katerem je Komisija napovedala ukrepe, s katerimi bo zagotovila niz skupnih pravic, predvsem za letalske potnike, in njihovo ustrezno uveljavljanje.
- (3) Za povečanje pravne gotovosti za letalske prevoznike in potnike je potrebna natančnejša opredelitev pojma „izredne razmere“, ki upošteva sodbo Sodišča EU v

<sup>12</sup> UL C , , str. .<sup>13</sup> UL C , , str. .<sup>14</sup> UL L 46, 17.2.2004, str. 1.<sup>15</sup> UL L 285, 17.10.1997, str. 1; spremenjena v UL L 140, 30.5.2002, str. 2.<sup>16</sup> COM(2010) 603 final.

zadevi C-549/07 (Wallentin-Hermann). Takšno opredelitev bi bilo treba dodatno pojasniti z neizčrpnim seznamom razmer, ki so jasno opredeljene kot izredne ali neizredne.

- (4) V zadevi C-173/07 (Emirates) je Sodišče Evropske unije razsodilo, da je treba pojem „let“ v smislu Uredbe št. 261/2004 razlagati tako, da ga v bistvu sestavlja en zračni prevoz kot „enota“ tega prevoza, ki ga izvede letalski prevoznik, ki določi svojo pot. Za prepričitev negotovosti bi bilo treba zdaj jasno opredeliti pojem „let“ ter povezana pojma „povezovalni let“ in „pot“.
- (5) V zadevi C-22/11 (Finnair) je Sodišče odločilo, da je treba pojem „zavrnitev vkrcanja“ razlagati tako, da se nanaša ne le na zavrnitev vkrcanja zaradi prevelikega števila rezervacij, ampak tudi na zavrnitve vkrcanja iz drugih razlogov, na primer zaradi operativnih težav. Ob tej potrditvi ni razloga za spremembo trenutne opredelitve pojma „zavrnitev vkrcanja“.
- (6) Uredba (ES) št. 261/2004 se uporablja tudi za potnike, ki so zračni prevoz rezervirali kot del paketnega potovanja. Vendar je treba pojasniti, da potniki ne smejo kopičiti povezanih pravic, zlasti tistih na podlagi te uredbe in Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih<sup>17</sup>. Potniki bi morali imeti možnost izbrati, na podlagi katerega predpisa bodo uveljavljali zahtevke, vendar ne bi smeli imeti pravice do kopičenja odškodnine za isto težavo na podlagi obeh pravnih aktov. Potnikov ne bi smelo skrbeti, kako si letalski prevozniki in organizatorji potovanj takšne zahtevke dodelijo med seboj.
- (7) Da bi se izboljšale ravni zaščite, potnikom ne bi smelo biti zavrnjeno vkrcanje na povratni let s povratno vozovnico, ker niso izkoristili dela vozovnice za let v namembni kraj.
- (8) Na podlagi sedanje ureditve so potniki za napake v zapisu svojih imen včasih sankcionirani s kazenskimi upravnimi taksami. Ustrezni popravki napak pri rezervaciji bi morali biti omogočeni brezplačno, če ne pomenijo spremembe ure, datuma, poti ali potnika.
- (9) Treba bi bilo pojasniti, da v primerih odpovedi leta odločitev o povračilu stroškov, nadaljevanju potovanja s spremembo poti ali odložitvi potovanja sprejme potnik in ne letalski prevoznik.
- (10) Letališča in uporabniki letališč, kot so letalski prevozniki in družbe za zemeljsko oskrbo, bi morali sodelovati ter z zagotavljanjem oskrbe in spremembe poti zmanjšati učinek, ki ga imajo večkratne prekinitve letov na potnike. V ta namen bi morali za takšne primere pripraviti načrte ukrepanja v nepredvidljivih razmerah in sodelovati pri oblikovanju takšnih načrtov.
- (11) Uredba (ES) št. 261/2004 bi morala izrecno vključevati pravico do odškodnine za potnike, ki jih prizadene velika zamuda, v skladu s sodbo Sodišča Evropske unije v združenih zadevah C-402/07 in C-432/07 (Sturgeon). Hkrati bi bilo treba razširiti omejitve, nad katerimi zamude povzročijo nastanek pravice do odškodnine, tako da se upoštevajo finančne posledice na sektor in da se prepreči morebitno posledično povečanje pogostosti odpovedi letov. Za zagotovitev, da za državljane, ki potujejo znotraj EU, veljajo enaki pogoji glede odškodnin, bi morala biti omejitev enaka za vsa potovanja znotraj Unije, za potovanja v tretje države oziroma iz njih pa bi morala biti

---

<sup>17</sup> UL L 158, 23.6.1990, str. 59.

odvisna od dolžine poti, da se upoštevajo operativne težave, s katerimi se srečujejo letalski prevozniki ob obravnavanju zamud na oddaljenih letališčih.

- (12) Za zagotovitev pravne gotovosti bi morala Uredba (ES) št. 261/2004 izrecno potrditi, da sprememba voznih redov letov na potnike vpliva podobno kot velike zamude in bi torej morala biti podlaga za nastanek podobnih pravic.
- (13) Potnikom, ki zamudijo povezovalni let, bi morala biti med čakanjem na spremembo poti zagotovljena ustrezna oskrba. V skladu z načelom enake obravnave bi morali takšni potniki zaradi zamude pri prihodu v končni namembni kraj potovanja imeti možnost zahtevati odškodnino na podoben osnovi kot potniki, katerih leti zamujajo ali so odpovedani.
- (14) Za povečanje varstva potnikov bi bilo treba pojasniti, da imajo potniki na letih z zamudo pravico do oskrbe in odškodnine ne glede na to, ali čakajo na letališkem terminalu ali so že v letalu. Ker pa v slednjem primeru potniki nimajo dostopa do storitev, ki so na voljo na terminalu, bi bilo treba njihove pravice okrepiti z vidika osnovnih potreb in pravice do izkrcanja.
- (15) Kadar se potnik odloči za spremembo poti takoj, ko je mogoče, letalski prevoznik to pogosto pogojuje z razpoložljivostjo sedežev na svojih letih, s čimer potnikom onemogoča, da bi hitreje spremenili pot prek nadomestnega prevoza. Treba bi bilo določiti, da mora prevoznik po preteku določenega časa ponuditi spremembo poti prek letov drugega prevoznika ali drugih prevoznih sredstev, kadar lahko to pospeši spremembo poti. Nadomestna sprememba poti bi morala biti odvisna od razpoložljivosti sedežev.
- (16) V primeru dolgotrajnih izrednih razmer je odgovornost letalskih prevoznikov v zvezi z nastanitvijo potnikov trenutno neomejena. Ker ni predvidljive časovne omejitve, lahko ta negotovost ogrozi finančno stabilnost prevoznikov. Letalski prevozniki bi zato morali imeti možnost, da po določenem času omejijo zagotavljanje oskrbe. Poleg tega bi morali načrtovanje ukrepov v nepredvidljivih razmerah in hitre spremembe poti zmanjšati tveganje, da bi potniki na letališčih obtičali dlje časa.
- (17) Izkazalo se je, da je izvajanje določenih pravic potnikov, zlasti pravice do nastanitve, v primeru določenih krajših prevozov nesorazmerno s prihodki letalskih prevoznikov. Leti, ki jih opravljajo majhna letala na kratkih razdaljah, bi torej morali biti oproščeni obveznosti plačila nastanitve, vendar bi moral prevoznik potniku še vedno pomagati pri iskanju takšne nastanitve.
- (18) Za invalide, osebe z zmanjšano zmožnostjo gibanja in druge osebe s posebnimi potrebami, kot so otroci brez spremstva, nosečnice in osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, je v primeru prekinitve leta morda težje urediti nastanitev. Zato se za te kategorije potnikov ne bi smele uporabljati omejitve v zvezi s pravico do nastanitve v primeru izrednih razmer ali v zvezi z regionalnimi leti.
- (19) Za trenutno raven velikih zamud in odpovedanih letov v EU niso krivi samo letalski prevozniki. Da bi spodbudili vse akterje v letalski verigi k iskanju učinkovitejših in pravočasnih rešitev za zmanjšanje neprijetnosti, ki jih potnikom povzročijo velike zamude in odpovedi letov, bi letalski prevozniki morali imeti pravico zahtevati nadomestilo od vseh tretjih oseb, ki so prispevale k nastanku zahteve za odškodnino ali drugih obveznosti.
- (20) Potnike bi bilo treba ne le pravilno obvestiti o pravicah v primeru prekinitve leta, ampak bi jih bilo treba tudi ustrezno obvestiti o vzroku same prekinitve, takoj ko je ta

informacija na voljo. To informacijo bi bilo treba zagotoviti tudi, kadar potnik letalsko vozovnico pridobi prek posrednika s sedežem v Uniji.

- (21) Za zagotovitev boljšega uveljavljanja pravic potnikov bi bilo treba natančneje opredeliti vlogo nacionalnih izvršilnih organov in jo jasno ločiti od obravnave posameznih pritožb potnikov.
- (22) Potnike bi bilo treba ustrezno obvestiti o ustreznih postopkih vložitve zahtevkov in pritožb pri letalskih prevoznikih ter jim v ustreznem roku posredovati odgovor. Potniki bi morali imeti tudi možnost pritožbe zoper letalske prevoznike po zunajsodni poti. Ker pa je pravica do učinkovitega pravnega sredstva pred sodiščem temeljna pravica, priznana v členu 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah, navedeni ukrepi ne bi smeli preprečevati ali ovirati dostopa potnikov do sodišč.
- (23) V zadevi C-139/11 (Moré proti KLM) je Sodišče Evropske unije pojasnilo, da je rok, v katerem je treba vložiti zahtevek za plačilo odškodnine, določen v skladu z nacionalnimi predpisi posamezne države članice.
- (24) Redna izmenjava informacij med Komisijo in izvršilnimi organi bi Komisiji omogočila boljše opravljanje vloge spremljanja in usklajevanja nacionalnih organov ter zagotavljanja podpore tem organom.
- (25) Za zagotovitev enotnih pogojev za izvajanje Uredbe (ES) št. 261/2004 bi bilo treba Komisiji podeliti izvedbena pooblastila. Ta pooblastila bi bilo treba izvrševati v skladu z Uredbo (ES) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije<sup>18</sup>.
- (26) Za sprejetje izvedbenih odločb v zvezi z vsebino poročil o dejavnostih, ki jih države članice predložijo Komisiji, bi bilo treba uporabiti svetovalni postopek.
- (27) Za zagotovitev, da se za poškodbo ali izgubo opreme za gibanje povrne znesek do celotne vrednosti takšne opreme, bi morali letalski prevozniki osebam z zmanjšano zmožnostjo gibanja brezplačno ponuditi možnost, da podajo posebno izjavo o interesu, ki jim v skladu z Montrealsko konvencijo omogoča, da za izgubo ali poškodbo zahtevajo celotno odškodnino.
- (28) Potniki so včasih negotovi glede velikosti, teže ali števila kosov prtljage, ki jo lahko nesejo na krov. Da se zagotovi popolno seznanjenost potnikov s prtljago, ki jo s svojo vozovnico lahko oddajo ali nesejo s seboj na krov, bi letalski prevozniki morali jasno navesti dovoljeno prtljago ob rezervaciji vozovnice in na letališču.
- (29) Če je mogoče, bi bilo treba glasbila sprejeti kot prtljago v potniško kabino; če to ni mogoče, pa bi jih bilo treba, kjer je to mogoče, pod ustreznimi pogoji prevažati v prostoru letala za tovor. Uredbo (ES) št. 2027/97 bi bilo treba ustrezno spremeniti.
- (30) Da se zagotovi pravilna in dosledna uporaba pravic, ki jih potnikom podeljuje Uredba (ES) št. 2027/97, bi morali nacionalni izvršilni organi iz Uredbe (ES) št. 261/2004 tudi spremljati in izvajati pravice v skladu z Uredbo (ES) št. 2027/97.
- (31) Zaradi kratkih rokov za vložitev pritožb za izgubljen ali poškodovan prtljago ali prtljago, ki zamuja, bi morali letalski prevozniki dati potnikom možnost vložitve pritožbe z zagotovitvijo pritožbenega obrazca na letališču. Tak obrazec bi bil lahko tudi v obliki običajnega zapisnika o neprispeli prtljagi.

---

<sup>18</sup> UL L 55, 28.2.2011, str. 13.

- (32) Člen 3(2) Uredbe (ES) št. 2027/97<sup>19</sup> je zastarel, saj zadeve v zvezi z zavarovanjem zdaj ureja Uredba (ES) št. 785/2004. Zato bi bilo treba ta člen izbrisati.
- (33) Denarne omejitve iz Uredbe (ES) št. 2027/97 bi bilo treba spremeniti tako, da se upošteva gospodarski razvoj, kot ga je v skladu s členom 24(2) Montrealske konvencije leta 2009 preučila Mednarodna organizacija civilnega letalstva.
- (34) Za zagotovitev stalne skladnosti Uredbe (ES) št. 2027/97 in Montrealske konvencije bi bilo treba pooblastilo za sprejemanje aktov v skladu s členom 290 Pogodbe o delovanju Evropske unije prenesti na Komisijo. To pooblastilo bo Komisiji omogočilo, da spremeni denarne omejitve iz Uredbe (ES) št. 2027/97, če jih Mednarodna organizacija civilnega letalstva prilagodi v skladu s členom 24(2) Montrealske konvencije.
- (35) Ta uredba bi morala spoštovati temeljne pravice in upoštevati načela, priznana zlasti z Listino Evropske unije o temeljnih pravicah, predvsem varstvo potrošnikov, pravico do varstva osebnih podatkov, prepoved vsakršne diskriminacije, vključenost invalidov, pravico do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

### Člen 1

Uredba št. 261/2004 se spremeni:

1. Člen 2 se spremeni:

(a) opredelitev pojma iz točke (c) se nadomesti z naslednjim:

„letalski prevoznik Skupnosti“ pomeni letalskega prevoznika z veljavno operativno licenco, ki jo izda država članica v skladu z določbami Uredbe (ES) št. 1008/2008 z dne 24. septembra 2008 o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti<sup>20</sup>;“;

(b) opredelitev pojma iz točke (d) se nadomesti z naslednjim:

„organizator potovanja“ pomeni osebo v smislu člena 2(2) Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih<sup>21</sup>;“;

(c) opredelitev pojma iz točke (i) se nadomesti z naslednjim:

„osebe z zmanjšano zmožnostjo gibanja“ pomeni vse osebe, kot so opredeljene v členu 2(a) Uredbe (ES) št. 1107/2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu<sup>22</sup>;“;

(d) v točki (l) se opredelitvi pojma „odpoved“ doda naslednji stavek:

„Let, pri katerem je letalo vzletelo, vendar je nato iz katerega koli razloga moralo pristati na letališču, ki ni namembno letališče, ali se vrniti na letališče odhoda, se šteje za odpovedan let;“;

<sup>19</sup> Uredba (ES) št. 2027/97 Sveta z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage (UL L 285, 17.10.1997, str. 1), kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. maja 2002 (UL L 140, 30.5.2002, str. 2).

<sup>20</sup> UL L 293, 31.10.2008, str. 3.

<sup>21</sup> UL L 158, 23.6.1990, str. 59.

<sup>22</sup> UL L 204, 26.7.2006, str. 1.

- (e) dodajo se naslednje opredelitve pojmov:
- „(m) ‚izredne razmere‘ pomeni razmere, ki glede na značilnosti ali izvor niso neločljivo povezane z običajnim opravljanjem dejavnosti zadevnega letalskega prevoznika in jih ta ne opazi pri dejanskem nadzoru. Za namene te uredbe izredne razmere vključujejo razmere iz Priloge;
  - (n) ‚let‘ pomeni zračni prevoz med dvema letališčema; vmesni postanki samo za tehnične in operativne namene se ne upoštevajo;
  - (o) ‚povezovalni let‘ pomeni let, katerega namen je na podlagi ene pogodbe o prevozu potniku omogočiti prihod v kraj prestopa za odhod z drugim letom ali, kjer je to ustrezno, pomeni ta drugi let z odhodom iz kraja prestopa;
  - (p) ‚pot‘ pomeni let ali neprekinjeno zaporedje povezovalnih letov, s katerimi potnik v skladu s pogodbo o prevozu potuje z letališča odhoda v končni namembni kraj;
  - (q) ‚letališče‘ pomeni vsako zemljišče, ki je posebej prilagojeno za pristajanje, vzletanje in manevriranje letal, vključno s pomožnimi napravami, ki se lahko uporabljajo pri teh operacijah za potrebe prometa letal in storitev v zvezi z njimi, vključno z napravami, ki so potrebne pri komercialnih zračnih prevozi;
  - (r) ‚organ upravljanja letališča‘ pomeni organ, katerega cilj je na podlagi nacionalne zakonodaje, predpisov ali pogodb, da, glede na okoliščine skupaj z drugimi dejavnostmi ali brez njih, upravlja in vodi letališče in infrastrukture omrežij letališč ter usklajuje in nadzira dejavnosti različnih izvajalcev na zadevnih letališčih ali omrežju letališč;
  - (s) ‚cena vozovnice‘ pomeni polno ceno vozovnice, ki vključuje letalsko prevoznino ter vse davke, prispevke, dodatne dajatve in pristojbine, plačane za neobvezne in obvezne storitve, ki jih vključuje vozovnica;
  - (t) ‚cena leta‘ pomeni vrednost, ki je rezultat množenja cene vozovnice in razmerja med trajanjem leta in skupnim trajanjem poti, ki jo ali jih vključuje vozovnica;
  - (u) ‚čas odhoda‘ pomeni čas, ko letalo zapusti mesto odhoda, je potisnjeno ali uporabi lastni pogon (čas začetka gibanja letala);
  - (v) ‚čas prihoda‘ pomeni čas, ko letalo prispe na mesto prihoda in se aktivirajo parkirne zavore (čas konca gibanja letala);
  - (w) ‚zamuda zaradi čakanja letala na vzletni stezi‘ pomeni ob odhodu čas, ko letalo stoji na tleh med začetkom vkrcavanja potnikov in časom vzleta, ali ob prihodu čas med pristankom letala in začetkom izkrcavanja potnikov;
  - (x) ‚noč‘ pomeni čas od polnoči do 6. ure zjutraj;
  - (y) ‚otrok brez spremstva‘ pomeni otroka, ki potuje brez spremstva starša ali skrbnika, kadar letalski prevoznik prevzame odgovornost za oskrbo v skladu s svojimi objavljenimi pravili.“;

2. Člen 3 se spremeni:

(a) odstavek 2 se nadomesti z naslednjim:

„Odstavek 1 se uporablja pod pogojem, da:

(a) imajo potniki potrjeno rezervacijo na zadevnem letu in, razen v primeru odpovedi leta iz člena 5 in v primeru spremembe voznega reda iz člena 6, se želijo vkrcati;

- kakor je določeno in ob navedenem času vnaprej in pisno (vključno v elektronski obliki) z letalskim prevoznikom, organizatorjem potovanja ali pooblaščenoto potovalno agencijo;

ali, če čas ni naveden,

- najpozneje 45 minut pred časom odhoda po voznem redu; ali

(b) je potnike letalski prevoznik ali organizator potovanja premestil z rezerviranega leta na drug let, ne glede na razlog.“;

(b) odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:

„4. Brez poseganja v člen 8(6) se ta uredba uporablja samo za potnike v zračnem prometu z motornimi letali s fiksnimi krilnimi površinami. Kjer se v skladu s pogodbo o prevozu del poti opravi z drugim prevoznim sredstvom ali helikopterjem, se ta uredba uporablja za celo pot, pri čemer se za namene te uredbe del poti, opravljen z drugim prevoznim sredstvom, šteje za povezovalni let.“;

(c) odstavek 6 se nadomesti z naslednjim:

„6. Ta uredba se uporablja tudi za potnike, ki potujejo v skladu s pogodbami o turističnem paketu, vendar ne vpliva na pravice potnikov iz Direktive Sveta 90/314/EGS. Potniki so upravičeni do vložitve zahtevkov na podlagi te uredbe in Direktive Sveta 90/314/EGS, vendar v zvezi z istimi dejstvi ne smejo kopičiti pravic na podlagi obeh pravnih aktov, če pravice ščitijo iste interese ali imajo isti cilj. Ta uredba se ne uporablja v primerih, kadar je paketno potovanje odpovedano ali odloženo zaradi drugih razlogov in ne zaradi odpovedi ali zamude leta.“;

3. Člen 4 se spremeni:

(a) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Kadar je vkrcanje potnikom zavrnjeno proti njihovi volji, jim dejanski letalski prevoznik takoj izplača odškodnino v skladu s členom 7 in ponudi pomoč v skladu s členom 8. Kadar potnik v skladu s členom 8(1)(b) izbere spremembo poti takoj, ko je mogoče, in kadar je čas odhoda vsaj dve uri po prvotnem času odhoda, dejanski letalski prevoznik potniku ponudi pomoč v skladu s členom 9.“;

(b) dodata se naslednja odstavka:

„4. Odstavki 1, 2 in 3 se uporabljajo tudi za povratne vozovnice, kadar je potniku zavrnjeno vkrcanje na povratni let z obrazložitvijo, da ni izkoristil vozovnice za let v namembni kraj ali ni plačal dodatnih stroškov v ta namen.

5. Kadar potnik ali v njegovem imenu posrednik sporoči napako v zapisu imena enega ali več potnikov, za katere velja ista pogodba o prevozu, pri čemer bi takšna napaka lahko povzročila zavrnitev vkrcanja, letalski prevoznik to popravi najmanj 48 ur pred odhodom brez dodatnih stroškov za potnika ali posrednika, razen če mu to preprečuje nacionalna ali mednarodna zakonodaja.“;

4. Člen 5 se spremeni:

(a) točki (a) in (b) odstavka 1 se nadomestita z naslednjim:



„(a) zadevnim potnikom dejanski letalski prevoznik ponudi možnost izbire med povračilom stroškov, nadaljevanjem potovanja s spremembo poti ali odložitvijo potovanja v skladu s členom 8; in

(b) zadevnim potnikom dejanski letalski prevoznik v primeru spremembe poti, kadar je utemeljeno pričakovani čas odhoda leta vsaj dve uri po načrtovanem odhodu odpovedanega leta, zagotovi oskrbo iz člena 9; in“;

(b) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Dejanski letalski prevoznik ni obvezan plačati odškodnine v skladu s členom 7, če lahko dokaže, da so za odpoved leta krive izredne razmere in da se odpovedi ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi. Na takšne izredne razmere se je mogoče sklicevati samo, če vplivajo na zadevni let ali prejšnji let, opravljen z istim letalom.“;

(c) doda se naslednji odstavek 5:

„5. Na letališčih, kjer letni promet v najmanj treh zaporednih letih ni manjši od treh milijonov potnikov, organ upravljanja letališča zagotovi, da se operacije letališča in uporabnikov letališč, zlasti letalskih prevoznikov in izvajalcev storitev zemeljske oskrbe, usklajujejo prek ustreznega načrta ukrepanja v nepredvidljivih razmerah, ob upoštevanju možnih primerov več odpovedi in/ali zamud letov, ki lahko povzročijo, da številni potniki obtičijo na letališču, vključno s primeri insolventnosti letalskega prevoznika ali preklica operativne licence. Načrt ukrepanja v nepredvidljivih razmerah se pripravi tako, da potnikom, ki obtičijo na letališču, zagotavlja ustrezne informacije in pomoč. Organ upravljanja letališča načrt ukrepanja v nepredvidljivih razmerah in njegove morebitne spremembe predloži nacionalnemu izvršilnemu organu iz člena 16. Na letališčih, ki ne dosegajo zgoraj navedenega praga, si organ upravljanja letališča na vse možne načine prizadeva usklajevati uporabnike letališča ter potnike, ki so obtičali v takšnih razmerah, obvešča in jim pomaga.“;

5. Člen 6 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 6

### **Velika zamuda**

1. Kadar dejanski letalski prevoznik utemeljeno pričakuje, da bo imel let zamudo, ali dejanski letalski prevoznik odloži odhod po voznem redu na čas po odhodu po prvotnem voznem redu, dejanski letalski prevoznik potnikom ponudi:

(i) pomoč, opredeljeno v členu 9(1)(a) in členu 9(2), kadar je zamuda najmanj dve uri; in

(ii) pomoč, opredeljeno v členu 9(1)(b) in 9(1)(c), kadar je zamuda najmanj pet ur in vključuje eno ali več noči; in

(iii) pomoč, opredeljeno v členu 8(1)(a), kadar je zamuda najmanj pet ur.

2. V primeru prihoda v končni namembni kraj imajo potniki pravico od dejanskega letalskega prevoznika zahtevati odškodnino v skladu s členom 7:

(a) pet ali več ur po času prihoda po voznem redu za vse poti znotraj Skupnosti in za poti v tretje države ali iz njih, dolge 3 500 km ali manj;

(b) devet ali več ur po času prihoda po voznem redu za poti v tretje države ali iz njih, daljše od 3 500 in krajše od 6 000 km;

(c) dvanajst ali več ur po času prihoda po voznem redu za poti v tretje države ali iz njih, dolge 6 000 km ali več;

3. Odstavek 2 se uporablja tudi, kadar dejanski letalski prevoznik spremeni čas odhoda in prihoda po voznem redu ter s tem povzroči zamudo glede na čas prihoda po prvotnem voznem redu, razen če je bil potnik o spremembi voznega reda obveščen več kot 15 dni pred časom odhoda po prvotnem voznem redu.

4. Dejanski letalski prevoznik ni dolžan plačati odškodnine v skladu s členom 7, če lahko dokaže, da so za zamudo ali spremembo voznega reda krive izredne razmere in da se zamudi ali spremembi voznega reda ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi. Na takšne izredne razmere se je mogoče sklicevati samo, če vplivajo na zadevni let ali prejšnji let, opravljen z istim letalom.

5. Kadar je zamuda zaradi čakanja letala na vzletni stezi daljša od ene ure, dejanski letalski prevoznik ob upoštevanju varnostnih omejitev brezplačno zagotovi dostop do toaletnih prostorov in pitne vode, poskrbi za ustrezno ogrevanje ali hlajenje potniške kabine ter zagotovi, da je na voljo ustrezna zdravstvena oskrba, če je potrebna. Kadar zamuda zaradi čakanja letala na vzletni stezi doseže največ pet ur, se letalo vrne na izhod ali drugo ustrezno mesto za izkrcanje, kjer je potnikom dovoljeno izkrcanje in ponujena pomoč iz odstavka 1, razen če letalo svojega mesta na vzletni stezi ne more zapustiti iz razlogov, povezanih z varnostjo ali varovanjem.“;

6. vstavi se naslednji člen:

*„Člen 6a*

**Zamujen povezovalni let**

1. Kadar potnik zaradi zamude ali spremembe voznega reda prejšnjega leta zamudi povezovalni let, mu dejanski letalski prevoznik naslednjega povezovalnega leta s sedežem v Skupnosti ponudi:

(i) pomoč, opredeljeno v členu 9(1)(a) in členu 9(2), kadar se čakalni čas potnika za povezovalni let podaljša za najmanj dve uri; in

(ii) spremembo poti, kot je opredeljena v členu 8(1)(b); in

(iii) pomoč, opredeljeno v členu 9(1)(b) in 9(1)(c), kadar je čas odhoda po voznem redu nadomestnega leta ali drugega prevoza, ponujenega v skladu s členom 8, vsaj pet ur po času odhoda zamujenega leta po voznem redu in zamuda vključuje eno ali več noči.

2. Kadar potnik zaradi zamude prejšnjega povezovalnega leta zamudi povezovalni let, ima v skladu s členom 6(2) pravico zahtevati odškodnino od letalskega prevoznika, ki je opravil zadevni prejšnji let in ima sedež v Skupnosti. V ta namen se zamuda izračuna glede na čas prihoda v končni namembni kraj po voznem redu.

3. Odstavek 2 ne posega v dogovore o odškodnini, sklenjene med prizadetimi letalskimi prevozniki.

4. Odstavka 1 in 2 se uporabljata tudi za letalske prevoznike tretjih držav, ki opravljajo povezovalne lete na letališča EU ali z njih.“

7. Člen 7 se spremeni:

(a) v odstavku 1 se beseda „lete“ nadomesti s „poti“;

(b) odstavki 2, 3 in 4 se nadomestijo z naslednjim:

„2. Kadar potnik izbere nadaljevanje potovanja v skladu s členom 8(1)(b), lahko pravica do odškodnine nastane samo enkrat med potovanjem v končni namembni kraj, tudi če med spremembo poti pride do nove odpovedi leta ali če potnik zamudi povezovalni let.

3. Odškodnina iz odstavka 1 se izplača v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki.

4. Izračun razdalje iz odstavka 1 se izvede po metodi najkrajše poti (letenja) med dvema točkama na Zemlji.

5. Letalski prevoznik lahko s potnikom sklene prostovoljni dogovor, ki nadomešča določbe o odškodnini iz odstavka 1, če je ta dogovor potrjen z dokumentom, ki ga podpiše potnik in ki potnika opozarja na njegove pravice do odškodnine iz te uredbe.“;

8. člen 8 se nadomesti z naslednjim:

#### „Člen 8

##### **Pravica do povračila stroškov ali spremembe poti**

1. Pri sklicevanju na ta člen se potnikom brezplačno ponudi možnost izbire med tremi možnostmi:

(a) - povračilom stroškov v sedmih dneh po vložitvi zahteve potnika na način iz člena 7(3) v višini cene leta, za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni, in za tisti del ali tiste dele poti, ki so bili že opravljeni, če let ne služi več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt, skupaj s, kadar je to potrebno,

- povratnim letom na izhodiščno mesto odhoda takoj, ko je mogoče;

(b) nadaljevanjem potovalnega načrta potnika s spremembo poti pod primerljivimi pogoji prevoza v njegov končni namembni kraj takoj, ko je mogoče; ali

(c) spremembo poti pod primerljivimi pogoji prevoza v njegov končni namembni kraj pozneje, ko potniku ustreza, glede na razpoložljivost sedežev.

2. Odstavek 1(a) se uporablja tudi za potnike, katerih leti so del paketa, razen za pravico do povračila stroškov, kadar takšna pravica izhaja iz Direktive 90/314/EGS.

3. Če dejanski letalski prevoznik ponudi potniku let na drugo letališče ali z drugega letališča od tistega, za katerega je imel rezervacijo, tedaj dejanski letalski prevoznik krije stroške prevoza potnika od nadomestnega letališča do letališča, za katerega je imel rezervacijo, ali, glede na namembno letališče, do drugega bližnjega kraja, o katerem se dogovori s potnikom.

4. Za povratni let ali lete iz odstavka 1(a) ali spremembo poti iz odstavka 1(b) ali 1(c) se lahko po dogovoru s potnikom uporabijo leti drugega letalskega prevoznika, druga sprememba poti ali drugo prevozno sredstvo.

5. Kadar potniki izberejo možnost iz odstavka 1(b), imajo glede na razpoložljivost pravico do spremembe poti prek drugega letalskega prevoznika ali z drugim prevoznim sredstvom, če dejanski letalski prevoznik ne more zagotoviti prevoza potnika na lastnih letih tako, da bi potnik v končni namembni kraj prispel v dvanajstih urah po času prihoda po voznem redu. Ne glede na člen 22(1)

Uredbe (ES) št. 1008/2008<sup>23</sup> drugi letalski prevoznik ali ponudnik prevoza z drugim prevoznim sredstvom pogodbenemu prevozniku ne sme zaračunati cene, višje od povprečne cene, ki so jo njegovi potniki plačali za enakovredne storitve v zadnjih treh mesecih.

6. Kadar se potnikom v skladu z odstavkom 1 ponudi popolna ali delna sprememba poti z drugim prevoznim sredstvom, se ta uredba za prevoz, opravljen z navedenim drugim prevoznim sredstvom, uporablja, kot če bi bil prevoz opravljen z letalom s fiksnimi krilnimi površinami.“;

9. Člen 9 se spremeni:

(a) v odstavku 1 se točka (c) nadomesti z naslednjim:

„(c) prevoz med letališčem in krajem nastanitve (hotel, kraj prebivališča potnika ali drugo).“;

(b) dodajo se naslednji odstavki:

„4. Če lahko dejanski letalski prevoznik dokaže, da so za odpoved leta, zamudo ali spremembo voznega reda krive izredne razmere in da se odpovedi leta, zamudi ali spremembi voznega reda ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi, lahko skupne stroške nastanitve, zagotovljene v skladu z odstavkom 1(b), omeji na 100 EUR na noč na potnika in na največ tri noči. Če se dejanski letalski prevoznik odloči uporabiti to omejitev, mora potnikom po navedenih 3 nočeh poleg veljavnih obveznosti obveščanja iz člena 14 posredovati še informacije o razpoložljivi nastanitvi.

5. Obveznost zagotovitve nastanitve v skladu z odstavkom 1(b) se ne uporablja, kadar je dolžina leta 250 km ali manj in je predvideno, da bo let opravljen z letalom z največ 80 sedeži, razen v primeru povezovalnih letov. Če se dejanski letalski prevoznik odloči, da bo uporabil to izjemo, mora potnikom kljub temu posredovati informacije o razpoložljivi nastanitvi.

6. Kadar potnik na letališču odhoda izbere povračilo stroškov v skladu s členom 8(1)(a) ali izbere spremembo poti na poznejši datum v skladu s členom 8(1)(c), potnik v zvezi z zadevnim letom nima drugih pravic glede oskrbe na podlagi člena 9(1).“;

10. V točkah (a), (b) in (c) v odstavku 2 člena 10 se pojem „cene vozovnice“ nadomesti s „cene leta“;

11. Členu 11 se doda naslednji odstavek:

„3. Dejanski letalski prevoznik ne uporablja omejitev iz člena 9(4) in 9(5), če je potnik oseba z zmanjšano zmožnostjo gibanja ali oseba, ki jo spremlja, otrok brez spremstva, nosečnica ali oseba, ki potrebuje posebno zdravstveno pomoč, če je bil letalski prevoznik ali njegov zastopnik ali organizator potovanja o potrebi po pomoči obveščen vsaj 48 ur pred časom odhoda leta po voznem redu. Šteje se, da takšno obvestilo velja za celotno pot in povratno pot, če je bila za obe poti sklenjena pogodba z istim letalskim prevoznikom.“;

12. Člen 13 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 13

### **Pravica do nadomestila**

<sup>23</sup> UL L 293, 31.10.2008, str. 3.

Kadar dejanski letalski prevoznik plača odškodnino ali izpolni druge obveznosti, ki so mu naložene na podlagi te uredbe, se nobena določba te uredbe ali nacionalne zakonodaje ne sme razlagati kot omejevalna za njegovo pravico, da zahteva odškodnino za stroške, nastale na podlagi te uredbe, od vsake tretje osebe, ki je prispevala k nastanku zahteve za odškodnino ali drugih obveznosti.“;

13. člen 14 se nadomesti z naslednjim:

*„Člen 14*

**Obveznost obveščanja potnikov**

1. Organ upravljanja letališča in dejanski letalski prevoznik zagotovita, da je pri okencih za prijavo potnikov (vključno s samopostrežnimi avtomati za prijavo potnikov) in pri izhodu za vkrcanje na vidnem mestu dobro čitljivo obvestilo z naslednjim besedilom: ‚Ob zavrnitvi vkrcanja, odpovedi vašega leta ali zamudi vašega leta za najmanj dve uri, se obrnite na osebo pri okencu za prijavo na lete ali pri izhodu za vkrcanje in zahtevajte obvestilo o vaših pravicah, zlasti glede pomoči in morebitne odškodnine.‘

2. Dejanski letalski prevoznik, ki zavrne vkrcanje ali odpove let, mora vsakemu prizadetemu potniku posredovati pisno obvestilo o pravilih za odškodnino in za pomoč v skladu s to uredbo, vključno z informacijami o morebitnih omejitvah v skladu s členom 9(4) in 9(5). Enako obvestilo mora posredovati vsakemu potniku, ki je prizadet zaradi najmanj dvourne zamude ali spremembe voznega reda. Prav tako je treba potnikom v pisni obliki posredovati podatke za navezavo stikov s pristojnimi organi za obravnavanje pritožb iz člena 16a.

3. Za slepe in slabovidne osebe se določbe tega člena uporabljajo z ustreznimi drugimi sredstvi.

4. Organ upravljanja letališča zagotovi, da so v prostorih za potnike na letališču na vidnih mestih jasno navedene splošne informacije o pravicah potnikov. Zagotovi tudi, da so potniki na letališču obveščeni o odpovedi leta in njihovih pravicah v primeru nepričakovane prekinitve poslovanja letalskega prevoznika, na primer v primeru insolventnosti ali preklica operativne licence.

5. V primeru odpovedi ali zamude pri odhodu dejanski letalski prevoznik potnike o razmerah obvesti takoj, ko je mogoče, in v vsakem primeru najpozneje 30 minut po času odhoda po voznem redu, o predvidenem času odhoda pa takoj, ko je ta informacija na voljo, če je letalski prevoznik prejel podatke za navezavo stikov s potniki v skladu z odstavkoma 6 in 7, če je bila vozovnica pridobljena prek posrednika.

6. Kadar potnik vozovnice ne pridobi neposredno pri dejanskem letalskem prevozniku, ampak prek posrednika s sedežem v Uniji, ta posrednik na podlagi izrecnega pisnega pooblastila potnika letalskemu prevozniku posreduje podatke za navezavo stikov s potnikom. To pooblastilo se lahko izda samo na podlagi potrditve. Letalski prevoznik lahko te podatke za navezavo stikov uporablja izključno za namene izpolnjevanja obveznosti obveščanja iz tega člena in ne za namene oglaševanja ter podatke v 72 urah po izpolnitvi pogodbe o prevozu izbriše. Obdelava in shranjevanje teh podatkov ter dostop do njih potekajo v skladu z

Direktivo 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takšnih podatkov<sup>24</sup>.

7. Posrednik je izvzet iz odstavka 6, če lahko dokaže obstoj drugega sistema, ki zagotavlja obveščanje potnikov brez posredovanja zadevnih podatkov za navezavo stikov.“;

14. Člen 16 se nadomesti z naslednjim:

*„Člen 16*

#### **Izvajanje**

1. Vsaka država članica določi nacionalni izvršilni organ, ki je pristojen za izvajanje te uredbe glede letov z letališč na svojem ozemlju in letov na ta letališča iz tretjih držav. Države članice obvestijo Komisijo o organu, ki so ga določile v skladu s tem odstavkom.

2. Nacionalni izvršilni organ natančno spremlja skladnost z zahtevami iz te uredbe in ustrezno ukrepa, da zagotovi spoštovanje pravic potnikov. V ta namen letalski prevozniki in organi upravljanja letališč nacionalnemu izvršilnemu organu na njegovo zahtevo predložijo ustrezne dokumente. Za izvajanje svojih nalog nacionalni izvršilni organ upošteva tudi informacije, ki mu jih predloži organ iz člena 16a. Na podlagi posameznih pritožb, ki mu jih posreduje organ iz člena 16a, se lahko odloči tudi za izvršilne ukrepe.

3. Sankcije, ki jih določijo države članice za kršitve te uredbe, so učinkovite, sorazmerne in odvrčilne.

4. Če se organ iz člena 16 in organ iz člena 16a razlikujeta, se vzpostavijo mehanizmi poročanja, da se zagotovi izmenjava informacij med različnima organoma, ki je nacionalnemu izvršilnemu organu v pomoč pri opravljanju nalog nadzora in izvajanja, organu iz člena 16a pa pri zbiranju informacij, potrebnih za preučitev posameznih pritožb.

5. Nacionalni izvršilni organi za vsako leto najpozneje do konca aprila naslednjega koledarskega leta objavijo statistične podatke o svojih dejavnostih, vključno z uporabljenimi sankcijami.

6. Za zadeve iz te uredbe letalski prevozniki podatke za navezavo stikov posredujejo nacionalnim izvršilnim organom držav članic, kjer opravljajo zračne prevoze.“;

15. Vstavijo se naslednji členi:

*„Člen 16a*

#### **Zahtevki in pritožbe potnikov**

1. Ob rezervaciji letalski prevozniki potnikom posredujejo informacije o svojih postopkih obravnave zahtevkov in pritožb v zvezi s pravicami iz te uredbe ter o ustreznih naslovih za navezavo stikov, kamor lahko potniki pošljejo zahteve in pritožbe, tudi prek elektronskih komunikacijskih sredstev. Letalski prevoznik potnike obvesti tudi o organu ali organih, pristojnih za obravnavo pritožb potnikov.

2. Če želi potnik v zvezi s svojimi pravicami iz te uredbe vložiti pritožbo zoper letalskega prevoznika, jo vloži v treh mesecih od dneva, ko je bil let opravljen ali bi moral biti opravljen po voznem redu. Letalski prevoznik v sedmih dneh od prejema

<sup>24</sup> UL L 281, 23.11.1995, str. 31.

pritožbe potniku potrdi njen prejem. Letalski prevoznik v dveh mesecih od prejema pritožbe potniku posreduje popoln odgovor.

3. V skladu z zadevno zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo vsaka država članica določi nacionalni organ ali organe, pristojne za zunajsodno reševanje sporov med letalskimi prevozniki in potniki v zvezi s pravicami iz te uredbe.

4. Vsak potnik lahko pri katerem koli nacionalnem organu iz odstavka 3 vloži pritožbo o domnevni kršitvi te uredbe na katerem koli letališču na ozemlju države članice ali v zvezi s katerim koli letom iz tretje države na letališče na ozemlju navedene države članice. Takšne pritožbe se lahko vložijo najmanj dva meseca po vložitvi pritožbe pri zadevnem letalskem prevozniku, razen če je letalski prevoznik že posredoval končni odgovor na takšno pritožbo.

5. Pristojni organ v sedmih dneh od prejema pritožbe potrdi njen prejem in ustreznemu nacionalnemu izvršilnemu organu pošlje kopijo pritožbe. Pritožniku se končni odgovor posreduje v največ treh mesecih od prejema pritožbe. Nacionalnemu izvršilnemu organu se posreduje tudi kopija končnega odgovora.

#### *Člen 16b*

### **Sodelovanje med državami članicami in Komisijo**

1. Komisija prek odbora iz člena 16c podpira dialog med državami članicami v zvezi z razlago in uporabo te uredbe na nacionalni ravni.

2. Države članice Komisiji vsako leto najpozneje do konca aprila naslednjega koledarskega leta predložijo poročilo o dejavnostih. Komisija lahko o zadevah iz teh poročil, ki jih je treba obravnavati, odloči prek izvedbenih aktov. Takšni izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s postopkom iz člena 16c.

3. Države članice Komisiji redno pošiljajo ustrezne informacije v zvezi z razlago in uporabe Uredbe na nacionalni ravni, Komisija pa da te informacije v elektronski obliki na razpolago drugim državam članicam.

4. Komisija na zahtevo države članice ali na lastno pobudo preuči primere, v katerih se pojavljajo razlike v uporabi in izvajanju katere koli določbe te uredbe, zlasti v zvezi z razlago izrednih razmer; Komisija za spodbujanje skupnega pristopa razloži določbe Uredbe. V ta namen lahko Komisija po posvetovanju z odborom iz člena 16c sprejme priporočilo.

5. Nacionalni izvršilni organi na zahtevo Komisije preučijo posamezne primere sumljivih praks enega ali več letalskih prevoznikov in Komisiji v štirih mesecih od zahteve sporočijo svoje ugotovitve.

#### *Člen 16c*

### **Postopek v odboru**

1. Komisiji pomaga odbor za pravice potnikov, ki ga sestavljajo po dva predstavnika vsake države članice, pri čemer vsaj eden predstavlja nacionalni izvršilni organ. Navedeni odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011.

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 4 Uredbe (EU) št. 182/2011.“;

16. Člen 17 se nadomesti z naslednjim:

#### *„Člen 17*

### **Poročilo**

Komisija predloži Evropskemu parlamentu in Svetu poročilo o uporabi in rezultatih te uredbe najpozneje do 1. januarja 2017, zlasti glede učinka odškodnine za velike zamude in omejitve glede nastanitve v dolgotrajnih izrednih razmerah. Komisija v okviru pogodb o mednarodnem zračnem prevozu poroča tudi o izboljšanjem varstvu letalskih potnikov na letih iz tretjih držav, ki jih ne opravljajo letalski prevozniki Skupnosti. Po potrebi se poročilo priložijo zakonodajni predlogi.“;

17. Priloga 1 k tej uredbi se doda kot Priloga 1 k Uredbi št. 261/2004.

## Člen 2

Uredba (ES) št. 2027/97 se spremeni:

1. v členu 3 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Letalski prevoznik Skupnosti na letališču zagotovi obrazec pritožbe, s katerim lahko potniki takoj vložijo takšno pritožbo o poškodovani prtljagi ali prtljagi, ki zamuja. Takšen obrazec pritožbe, ki je lahko v obliki zapisnika o neprispeli prtljagi, letalski prevoznik na letališču sprejme kot prijavo škode v skladu s členom 31(2) Montrealske konvencije. Ta možnost ne vpliva na pravico potnika do prijave škode na drug način v rokih iz Montrealske konvencije.“;

2. V členu 5 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Brez poseganja v odstavek 1 predplačilo v primeru smrti ne sme biti manjše od 18 096 SDR na potnika v protivrednosti v evrih. Komisija je pooblaščen, da prek delegiranega akta v skladu s členom 6c ta znesek prilagodi ob upoštevanju odločitve Mednarodne organizacije civilnega letalstva v skladu s členom 24(2) Montrealske konvencije. Z vsako prilagoditvijo navedenega zneska se spremeni tudi ustrezní znesek v Prilogi.“;

3. Členu 6(1) se doda naslednji stavek:

„Komisija je pooblaščen, da prek delegiranega akta v skladu s členom 6c zneske iz Priloge prilagodi ob upoštevanju odločitve Mednarodne organizacije civilnega letalstva v skladu s členom 24(2) Montrealske konvencije, razen zneska iz člena 5(2).“;

4. Vstavijo se naslednji členi:

### „Člen 6a

1. Letalski prevoznik in njegovi zastopniki pri prevozu prijavljenih invalidskih vozičkov, druge opreme za gibanje ali pripomočkov vsaki osebi z zmanjšano zmožnostjo gibanja, kot je opredeljena v členu 2(a) Uredbe (ES) št. 1107/2006<sup>25</sup>, ponudi možnost, da ob rezervaciji in najpozneje ob izročitvi opreme letalskemu prevozniku brezplačno poda izjavo o interesu v skladu s členom 22(2) Montrealske konvencije.

2. V primeru uničenja, izgube ali poškodovanja pripomočkov za gibanje je odgovornost letalskega prevoznika omejena na znesek, ki ga je oseba navedla ob izročitvi prijavljene opreme za gibanje letalskemu prevozniku Skupnosti.

3. V primeru uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude pri prevozu prijavljenih invalidskih vozičkov, druge opreme za gibanje ali pripomočkov, je letalski prevoznik

<sup>25</sup> Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, UL L 204, 26.7.2006, str. 1.



Skupnosti odgovoren za plačilo zneska, ki ne presega zneska, ki ga je navedel potnik, razen če lahko dokaže, da je navedeni znesek višji od dejanskega interesa osebe za dostavo v namembni kraj.

#### *Člen 6b*

1. Nacionalni izvršilni organ iz člena 16 Uredbe št. 261/2004 zagotovi skladnost s to uredbo. V ta namen spremlja:

- pogoje pogodb o zračnem prevozu;
- sistematično ponudbo posebne izjave o interesu za prijavljeno opremo za gibanje in ustrezne ravni odškodnine v primeru poškodb opreme za gibanje;
- izplačilo predplačila v skladu s členom 5(1), če je ustrezno;
- uporabo člena 6.

2. Poleg tega nacionalni izvršilni organ za namene spremljanja varstva potnikov z omejeno zmožnostjo gibanja in invalidnih potnikov v primeru poškodbe njihove opreme za gibanje preuči in upošteva informacije o pritožbah v zvezi z opremo za gibanje, vloženih pri organih iz člena 16a Uredbe št. 261/2004.

3. Sankcije, ki jih določijo države članice za kršitve te uredbe, so učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

4. Nacionalni izvršilni organi v letnih poročilih v skladu s členom 16(6) Uredbe št. 261/2004 objavijo tudi statistične podatke o dejavnostih in uporabljenih sankcijah v zvezi z uporabo te uredbe.

#### *Člen 6c*

1. Pooblastilo za sprejemanje delegiranih aktov se Komisiji podeli pod pogoji iz tega člena.

2. Pooblastilo iz člena 6(1) se Komisiji podeli za nedoločen čas od začetka veljavnosti te uredbe.

3. Pooblastilo iz člena 6(1) lahko Evropski parlament ali Svet kadar koli prekliče. S sklepom o preklicu pooblastilo iz navedenega sklepa preneha veljati. Preklic začne veljati dan po objavi sklepa v *Uradnem list Evropske unije* ali na poznejši datum, ki je v njem naveden. Na veljavnost že veljavnih delegiranih aktov ne vpliva.

4. Komisija takoj po sprejetju delegiranega akta o tem hkrati uradno obvesti Evropski parlament in Svet.

5. Delegirani akt, sprejet v skladu s členom 6(1), začne veljati le, če mu niti Evropski parlament niti Svet v dveh mesecih od uradnega obvestila o navedenem aktu ne nasprotujeta ali če Evropski parlament in Svet pred iztekom tega roka obvestita Komisijo, da mu ne bosta nasprotovala. Ta rok se na pobudo Evropskega parlamenta ali Sveta podaljša za dva meseca.

#### *Člen 6d*

1. Čeprav letalski prevozniki uživajo popolno tržno svobodo določanja pogojev, pod katerimi dovolijo prevoz prtljage, ob rezervaciji vozovnice in pri okencih za prijavo potnikov (vključno s samopostrežnimi avtomati za prijavo potnikov) jasno navedejo maksimalno dovoljeno prtljago, ki jo potniki smejo nesti s seboj na krov oziroma jo oddati, za vsak let, zajet v potnikovi rezervaciji, vključno z vsemi omejitvami glede števila kosov, ki bi se uporabljale v okviru določene maksimalne dovoljene prtljage.

Kadar se za prtljago zahteva doplačilo, letalski prevozniki jasno navedejo podrobnosti teh doplačil ob rezervaciji in, na zahtevo, na letališču.

2. Kadar zaradi izrednih razmer, kot so na primer varnostni razlogi ali sprememba vrste zrakoplova po opravljeni rezervaciji, na krov ni mogoče nesti ročne prtljage, ki bi bila sicer dovoljena, lahko letalski prevoznik to prtljago prevaža v trupu zrakoplova kot oddano prtljago, vendar za to od potnika ne sme zahtevati doplačila.

3. Te pravice ne vplivajo na omejitve v zvezi z ročno prtljago, ki jih določajo varnostna pravila EU in mednarodna varnostna pravila, kot sta na primer uredbi (ES) št. 300/2008 in (ES) št. 820/2008.

#### *Člen 6e*

1. Letalski prevoznik Skupnosti potniku dovoli prevoz glasbila v potniški kabini letala ob upoštevanju veljavnih varnostnih pravil ter tehničnih specifikacij in omejitev zadevnega letala. Glasbila se lahko prevažajo v kabini letala pod pogojem, da jih je mogoče varno shraniti v ustrezen prostor za prtljago v kabini ali pod ustrezen potniški sedež. Letalski prevoznik lahko določi, da je glasbilo del potnikove dovoljene ročne prtljage in se ne sme prevažati poleg te dovoljene ročne prtljage.

2. Kadar je glasbilo preveliko, da bi ga bilo mogoče varno shraniti v ustrezen prostor za prtljago v kabini ali pod ustrezen potniški sedež, lahko letalski prevoznik zahteva plačilo dodatne prevoznine, če se takšno glasbilo prevaža kot ročna prtljaga na drugem sedežu. V primeru nakupa dodatnega sedeža si letalski prevoznik prizadeva, kolikor je to razumno mogoče, zagotoviti, da sta zadevni potnik in glasbilo na sosednjih sedežih. Na zahtevo se glasbilo ob upoštevanju veljavnih varnostnih pravil, prostorskih omejitev in tehničnih specifikacij zadevnega letala prevaža v ogrevanem delu kabine letala, kadar je ta na voljo. Letalski prevoznik v svojih pogojih jasno navede osnovo za prevoz glasbil in ustrezne pristojbine.“;

5. Člen 7 se nadomesti z naslednjim:

#### *„Člen 7*

Komisija predloži Evropskemu parlamentu in Svetu poročilo o uporabi in rezultatih te uredbe najpozneje do 1. januarja 2017. Po potrebi se poročilu priložijo zakonodajni predlogi.“;

6. Priloga k Uredbi št. 2027/97 se nadomesti s Prilogo 2 k tej uredbi.

#### *Člen 3*

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Ta uredba je zavezujoča v celoti in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju,

*Za Evropski parlament*  
*Predsednik*

*Za Svet*  
*Predsednik*

## **Priloga 1**

Priloga: neizčrpen seznam razmer, ki se za namene te uredbe štejejo za izredne razmere

1. Naslednje razmere se štejejo za izredne:

- i. naravne nesreče, ki onemogočajo varno izvedbo leta;
- ii. tehnične napake, ki niso neločljivo povezane z običajnim delovanjem letala, kot je odkritje napake med zadevnim letom, pri čemer takšna napaka preprečuje normalno nadaljevanje leta, ali skrita napaka, ki je nastala pri izdelavi in jo odkrije proizvajalec ali pristojni organ ter vpliva na varnost leta;
- iii. tveganja, povezana z varovanjem, sabotaža in teroristična dejanja, ki onemogočajo varno izvedbo leta;
- iv. smrtno nevarna tveganja za zdravje ali nujni zdravstveni primeri, ki zahtevajo prekinitev ali odmik od poti zadevnega leta;
- v. omejitve upravljanja zračnega prometa ali zaprtje zračnega prostora ali letališča;
- vi. meteorološki pogoji, nezdružljivi z izvedbo varnega leta; ter
- vii. delovni spori pri dejanskem letalskem prevozniku ali izvajalcih bistvenih storitev, kot so letališča in izvajalci navigacijskih služb zračnega prometa.

2. Naslednje razmere se ne štejejo za izredne:

- i. tehnične napake, ki so neločljivo povezane z običajnim delovanjem letala, kot so napake, odkrite med rednim vzdrževanjem ali pregledom letala pred vzletom ali ki se pojavijo zaradi nepravilne izvedbe takšnega vzdrževanja ali pregleda pred vzletom; ter
- ii. nerazpoložljivost letalskega ali kabinskega osebja (razen če je ta posledica delovnih sporov).“

## Priloga 2

### „PRILOGA

#### **ODGOVORNOST LETALSKEGA PREVOZNIKA DO POTNIKOV IN NJIHOVE PRTLJAGE**

To informativno obvestilo je povzetek pravil o odgovornosti, ki veljajo za letalske prevoznike Skupnosti, kakor določata zakonodaja EU in Montrealska konvencija.

#### **ODŠKODNINA V PRIMERU SMRTI ALI POŠKODBE**

Za odgovornost v primeru poškodbe ali smrti potnika zaradi nesreče na krovu ali med kakršnim koli postopkom vkrcanja ali izkrcanja finančne omejitve niso določene. Letalski prevoznik ne more izključiti ali omejiti svoje odgovornosti v primeru odškodninskih zahtevkov za škodo do 113 100 SDR (približna protivrednost v lokalni valuti). Za škodo, ki presega ta znesek, letalski prevoznik ni odgovoren, če dokaže, da škoda ni nastala zaradi malomarnosti ali po njegovi krivdi ali da je škoda nastala izključno zaradi malomarnosti ali krivde tretje osebe.

#### **PREDPLAČILA**

V primeru smrti ali poškodbe potnika mora letalski prevoznik v 15 dneh po identifikaciji osebe, ki je upravičena do odškodnine, izplačati predplačilo, ki je potrebno za kritje njenih takojšnjih ekonomskih potreb. V primeru smrti potnika predplačilo ne sme biti manjše od 18 096 SDR (približna protivrednost v lokalni valuti).

#### **ZAMUDE POTNIKOV**

V primeru zamude potnika je letalski prevoznik odgovoren za škodo, razen če je sprejel vse ustrezne ukrepe za preprečitev škode ali če sprejetje takšnih ukrepov ni bilo mogoče. Odgovornost za zamudo potnika je omejena na 4 694 SDR (približna protivrednost v lokalni valuti).

#### **IZGUBA, POŠKODBA ALI ZAMUDA PRTLJAGE**

V primeru izgube, poškodbe ali zamude prtljage je letalski prevoznik odgovoren za škodo do 1 113 SDR (približna protivrednost v lokalni valuti), pri čemer omejitev odškodnine velja na potnika in ne na kos prijavljene prtljage, razen če se letalski prevoznik in potnik v posebni izjavi o interesu dogovorita o višji omejitvi. V primeru poškodbe ali izgube prtljage letalski prevoznik ni odgovoren, če je poškodba ali izguba posledica notranje napake ali kakovosti prtljage. V primeru zamude prtljage letalski prevoznik ni odgovoren, če je sprejel vse ustrezne ukrepe za preprečitev škode, ki je posledica zamude prtljage, ali če sprejetje takšnih ukrepov ni bilo mogoče. V primeru ročne prtljage, vključno z osebnimi predmeti, je letalski prevoznik odgovoren samo, če je škoda nastala po njegovi krivdi.

#### **VIŠJE OMEJITVE ODGOVORNOSTI V ZVEZI S PRTLJAGO**

Potnik ima pravico do višje omejitve odgovornosti, če najpozneje ob prijavi na let vloži posebno izjavo in plača dodatni znesek, če je zahtevan. Takšen dodatni znesek temelji na tarifi, ki je odvisna od dodatnih stroškov prevoza in zavarovanja zadevne prtljage, ki presegajo omejitev odgovornosti 1 131 SDR. Tarifa se da na voljo potnikom na njihovo zahtevo. Invalidnim potnikom in potnikom z zmanjšano zmožnostjo gibanja se sistematično

ponudi brezplačna možnost, da podajo posebno izjavo o interesu za prevoz njihove opreme za gibanje.

#### **ROK ZA PRITOŽBE V ZVEZI S PRTLJAGO**

Če je prtljaga poškodovana, izgubljena ali uničena ali če zamuja, mora potnik letalskemu prevozniku takoj poslati pisno pritožbo. V primeru poškodbe prtljage je rok za vložitev pritožbe 7 dni in v primeru zamude prtljage 21 dni, v obeh primerih od datuma, ko mu je bila prtljaga dana na voljo. Da potniki ne bi zamudili teh rokov, jim mora letalski prevoznik omogočiti, da obrazec pritožbe izpolnijo na letališču. Takšen obrazec pritožbe, ki je lahko tudi zapisnik o neprispeli prtljagi, mora letalski prevoznik na letališču sprejeti kot pritožbo.

#### **ODGOVORNOST POGODBENIH IN DEJANSKIH PREVOZNIKOV**

Če letalski prevoznik, ki dejansko opravlja prevoz, ni hkrati tudi pogodbeni prevoznik, ima potnik pravico nasloviti pritožbo ali vložiti odškodninski zahtevek zoper enega ali drugega. To velja tudi za primere, kjer je bil z dejanskim letalskim prevoznikom sklenjen dogovor glede posebne izjave o interesu za dostavo.

#### **ROK ZA VLOŽITEV TOŽBE**

Vse odškodninske zahtevke je treba vložiti na sodišču v dveh letih po datumu prihoda zrakoplova ali po datumu, ko bi zrakoplov moral pristati.

#### **PODLAGA ZA INFORMACIJE**

Zgoraj navedene določbe temeljijo na Montrealski konvenciji z dne 28. maja 1999, ki se v Skupnosti izvaja z Uredbo (ES) št. 2027/97 (kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 in Uredbo (EU) št. xxx) in nacionalno zakonodajo držav članic.“