

OBVESTILO KOMISIJE

Smernice za razlago Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe Sveta (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč, kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta

(2016/C 214/04)

1. UVOD

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 ⁽¹⁾ (v nadaljnjem besedilu: Uredba) je začela veljati 17. februarja 2005. Uredba določa najnižjo raven standardov kakovosti varstva potnikov, s čimer se liberalizaciji letalskega trga dodaja pomembna razsežnost, ki vključuje državljanse.

V beli knjigi Komisije o prometu, sprejeti 28. marca 2011 ⁽²⁾, je med pobudami omenjeno, da je treba „zagotoviti enotno razlago zakonodaje EU na področju pravic potnikov ter usklajeno in učinkovito izvrševanje predpisov, da se zagotovi enaki konkurenčni pogoji za industrijo ter da se razvije evropski standard za zaščito državljanov“.

Na podlagi te bele knjige je Komisija že sprejela Smernice za razlago Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu ⁽³⁾.

V sporočilu Komisije z dne 11. aprila 2011 ⁽⁴⁾ je v zvezi z zračnim prometom pojasnjeno, kako se določbe Uredbe različno razlagajo zaradi sivih območij in vrzeli v trenutni ubeseditvi ter da se njihovo izvrševanje med državami članicami razlikuje. Sporočilo je tudi pokazalo, da potniki težko uveljavljajo svoje individualne pravice.

Evropski parlament je 29. marca 2012 sprejel resolucijo ⁽⁵⁾ v odgovor na zgoraj omenjeno sporočilo. Parlament je v njej izpostavil ukrepe, ki so po njegovem mnenju nujni za ponovno pridobitev zaupanja potnikov, zlasti pravilno uporabo obstoječih pravil s strani držav članic in letalskih prevoznikov, uporabo zadostnih in preprostih pravnih sredstev ter natančno obveščanje potnikov o njihovih pravicah.

Da se pojasnijo pravice in zagotovi boljša uporaba Uredbe s strani letalskih prevoznikov in njeno izvrševanje s strani nacionalnih izvršilnih organov, je Komisija predstavila predlog spremembe te uredbe ⁽⁶⁾. V predlaganih spremembah so upoštevane tudi finančne posledice za letalski sektor, zato spremembe vključujejo nekatere ukrepe za omejitev stroškov. Predlog trenutno pregleduje zakonodajalec EU. S temi razlagalnimi smernicami Komisija ne poskuša nadomestiti ali dopolniti svojega predloga.

Sveženj za boljše pravno urejanje je eno od desetih prednostnih področij Junckerjeve Komisije, s katerim ta želi zagotoviti učinkovito delovanje EU v vseh fazah političnega cikla – od načrtovanja do izvajanja, pregleda in posledične spremembe, kot velja za Uredbo. Drugi cilj njegove Komisije je oblikovati poglobljen in pravičnejši notranji trg. Komisija je 11. junija 2015 ⁽⁷⁾ navedla, da bo kratkoročno proučila možnost sprejetja razlagalnih smernic za lažjo in boljšo uporabo Uredbe ter spodbujanje najboljših praks. To je eden od ukrepov, predlaganih v sporočilu z dne 7. decembra 2015 z naslovom „Letalska strategija za Evropo“ ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ UL L 46, 17.2.2004, str. 1.

⁽²⁾ Načrt za enotni evropski prometni prostor – na poti h konkurenčnemu in z viri gospodarnemu prometnemu sistemu COM(2011) 144 final, glej str. 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:SL:PDF>.

⁽³⁾ UL C 220, 4.7.2015, str. 1.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ 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>.

⁽⁶⁾ Predlog uredbe 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 (COM(2013) 130 final z dne 13. marca 2013).

⁽⁷⁾ Svet PTE (Promet), 11. junij 2015, Luxembourg.

⁽⁸⁾ COM(2015) 598 final z dne 7. decembra 2015, Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij – Letalska strategija za Evropo.

Sodna praksa ima odločujoč vpliv na razlago Uredbe. Sodišče Evropske unije (v nadaljnjem besedilu: Sodišče) so nacionalna sodišča večkrat prosila, naj podrobneje pojasni nekatere določbe, vključno z glavnimi vidiki Uredbe. Njegove razlagalne sodbe kažejo sedanje stanje prava Unije, ki ga morajo izvrševati nacionalni organi. V oceni iz leta 2010 ⁽⁹⁾ in oceni učinka iz leta 2012 ⁽¹⁰⁾ je izpostavljeno visoko število odločb, ki jih je sprejelo Sodišče. Zato je jasno, da je treba sprejeti ukrepe, ki bi zagotovili enotno razumevanje in pravilno izvajanje Uredbe v EU.

S temi razlagalnimi smernicami želi Komisija podrobneje pojasniti številne določbe Uredbe, zlasti v luči sodne prakse Sodišča ⁽¹¹⁾, da bi se veljavna pravila izvajala učinkoviteje in bolj usklajeno. Smernice so namenjene obravnavanju vprašanj, ki jih najpogosteje izpostavljajo nacionalni izvršilni organi, potniki in njihova združenja, Evropski parlament in predstavniki industrije. Nadomeščajo predhodne informacije (na primer pogosto zastavljena vprašanja in z njimi povezani odgovori itd.), objavljene na spletnem mestu Komisije.

Cilj smernic ni izčrpno zajeti vse določbe ali oblikovati nove pravne določbe. Poleg tega je treba poudariti, da razlagalne smernice ne posegajo v razlago prava Unije, kakor jo zagotavlja Sodišče ⁽¹²⁾.

Te smernice se nanašajo tudi na Uredbo Sveta (ES) št. 2027/97 z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč ⁽¹³⁾, kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁴⁾, in na Konvencijo o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) ⁽¹⁵⁾. Uredba (ES) št. 889/2002 ima dva cilja: uskladiti zakonodajo EU o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi s potniki in njihovo prtljago z določbami Montrealske konvencije, katere pogodbenica je tudi EU, ter razširiti uporabo pravil iz te konvencije na zračni prevoz znotraj območja države članice.

Te razlagalne smernice naj bi pripomogle k zagotovitvi boljše uporabe in izvajanja Uredbe.

2. PODROČJE UPORABE UREDBE

2.1 Ozemeljska veljavnost

2.1.1 Geografsko območje uporabe

Člen 3(1) Uredbe omejuje območje uporabe na potnike, ki odhajajo z letališča na ozemlju države članice, za katero se Pogodba uporablja, in na potnike, ki odhajajo z letališča na ozemlju tretje države in so namenjeni na letališče na ozemlju države članice, za katero se Pogodba uporablja, če je dejanski letalski prevoznik zadevnega leta iz EU.

V skladu s členom 355 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) se pravo Unije ne uporablja za države in območja, navedena v Prilogi II k PDEU ⁽¹⁶⁾. Za navedene države in območja se uporablja posebna ureditev glede pridruževanja, določena v skladu s četrtnim delom PDEU. Poleg tega se v skladu z Aktom o pristopu Danske in Združenega kraljestva ne uporablja za Ferske otoke, otok Man in Kanalske otoke. Zato se ta območja štejejo za tretje države v smislu Uredbe ⁽¹⁷⁾.

Na drugi strani se določbe iz Pogodb na podlagi člena 355 PDEU uporabljajo za francoske čezmorske departmaje, in sicer Guadeloupe, Francosko Gvajano, Martinik, Reunion in Mayotte, ter Saint-Martin, Azore, Madeiro in Kanarske otoke. Zato so ta območja del države članice, za katero se Pogodba uporablja v smislu Uredbe.

⁽⁹⁾ Ocena Uredbe št. 261/2004, končno poročilo in glavno poročilo družbe Steer Davies Gleave (februar 2010).

⁽¹⁰⁾ Delovni dokument služb Komisije, ocena učinka, spremeni dokument k predlogu Uredbe 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, Bruselj, SWD(2013) 62 final z dne 13. marca 2013 in predlog uredbe o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹¹⁾ V besedilu so sistematično navedena jasna sklicevanja na zadevne zadeve Sodišča; kadar sklica ni, to pomeni, da si Uredbo tako razlaga Komisija.

⁽¹²⁾ Glej člen 19(1) Pogodbe o Evropski uniji.

⁽¹³⁾ UL L 285, 17.10.1997, str. 1.

⁽¹⁴⁾ UL L 140, 30.5.2002, str. 2.

⁽¹⁵⁾ UL L 194, 18.7.2001, str. 39.

⁽¹⁶⁾ Glej Prilogo II k Pogodbi o delovanju Evropske unije (PDEU) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_sl.htm)

⁽¹⁷⁾ Uredba se v skladu s Sporazumom EGP uporablja za Islandijo in Norveško ter v skladu s Sporazumom med Evropsko skupnostjo in Švicarsko konfederacijo o zračnem prometu (1999) tudi za Švico.

2.1.2. Pojem „let“ v skladu s členom 3(1)(a)

Sodišče je ugotovilo, da se pot, ki vključuje povratni let, ne more šteti za en sam let. Pojem „let“ je treba v smislu Uredbe razlagati tako, da ga v bistvu sestavlja en zračni prevoz, ki je na določen način tudi „enota“ takega prevoza, ki ga izvede letalski prevoznik, ki določi svojo pot ⁽¹⁸⁾. Zato se člen 3(1)(a) Uredbe ne uporabi v primeru povratnega leta, v okviru katerega potniki, ki prvotno odletijo z letališča na ozemlju države članice, vrnejo na to letališče na letalu, ki ga upravlja prevoznik iz tretje države in ki odleti z letališča v tretji državi. Okoliščina, da je povratni let predmet ene rezervacije, ne vpliva na razlago navedene določbe ⁽¹⁹⁾.

2.1.3 Področje uporabe Uredbe v zvezi z odškodnino in/ali pomočjo, prejeto v tretji državi, ter vplivi na pravice prejemnikov na podlagi Uredbe

V členu 3(1)(b) Uredbe je določeno, da se ta uporablja za potnike, ki odhajajo z letališča zunaj EU (tj. v tretji državi) in potujejo v EU, če ima letalski prevoznik zadevnega leta licenco v državi članici EU (prevoznik EU), razen če ti potniki prejmejo storitve ali odškodnino in pomoč v tej tretji državi.

Lahko se pojavi vprašanje, ali so potniki, ki letijo v EU z letališča v tretji državi, upravičeni do pravic na podlagi Uredbe, kadar so jim bile naslednje pravice že dodeljene na podlagi zakonodaje tretje države o pravicah potnikov:

(1) storitve (na primer potovalni vavčer) ali odškodnina (višina katere se lahko razlikuje od zneska, določenega v Uredbi) in

(2) oskrba (na primer obroki, pijača, hotelska nastanitev in komunikacijska sredstva).

Pri tem je pomembna beseda „in“. Kadar je bila potnikom zagotovljena le ena od obeh pravic (na primer storitve in odškodnina iz točke (1)), lahko še vedno uveljavljajo drugo (v tem primeru oskrbo iz točke (2)).

Kadar sta bili obe pravici dodeljeni na mestu odhoda, in sicer na podlagi lokalne zakonodaje ali prostovoljno, potniki ne morejo uveljavljati nadaljnjih pravic na podlagi Uredbe. Sodišče ⁽²⁰⁾ pa je ugotovilo, da ni mogoče priznati, da bi se potniku odreklo varstvo, ki ga določa Uredba, samo zato, ker bi lahko prejel *neko* odškodnino v tretji državi. V zvezi s tem bi moral dejanski letalski prevoznik izkazati, da odškodnina, odobrena v tretji državi, ustreza namenu odškodnine, ki jo zagotavlja Uredba, in da so pogoji za prejem odškodnine in pomoči ter različni postopki njune izvedbe enakovredni tistim, ki jih določa Uredba.

2.2 Področje uporabe

2.2.1 Neuporaba Uredbe za potnike, ki potujejo s helikopterjem

V skladu s členom 3(4) se Uredba uporablja samo za zrakoplove s fiksnimi krilnimi površinami, s katerimi upravlja letalski prevoznik z licenco, zato se ne uporablja za helikopterski prevoz.

2.2.2 Neuporaba Uredbe za potnike, ki potujejo brezplačno ali po znižani tarifi, ki ni neposredno ali posredno na voljo širši javnosti

V skladu s členom 3(3) se Uredba ne uporablja za potnike, ki potujejo brezplačno ali po znižani tarifi, ki ni neposredno ali posredno na voljo širši javnosti. V to določbo spadajo tudi posebne tarife, ki jih letalski prevozniki ponujajo svojim zaposlenim. Nasprotno pa se v skladu s členom 3(3) Uredba uporablja za potnike, ki so jim bile vozovnice izdane v okviru programa zvestega potnika ali v okviru drugega komercialnega programa.

2.2.3 Uporaba za dejanske letalske prevoznike

V skladu s členom 3(5) je za obveznosti na podlagi Uredbe vedno odgovoren dejanski letalski prevoznik in ne na primer drug letalski prevoznik, pri katerem je potnik morda kupil vozovnico. Pojem „dejanski letalski prevoznik“ je predstavljen v uvodni izjavi 7.

2.2.4 Primeri, za katere se uporablja Uredba

Uredba varuje potnike pred zavrnitvijo vkrcanja, odpovedjo, zamudo ter boljšo in slabšo namestitvijo. Ti primeri in pravice, ki se potnikom dodelijo, ko pride do teh primerov, so opisani v spodnjih oddelkih.

⁽¹⁸⁾ Zadeva C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, točka 40.

⁽¹⁹⁾ Zadeva C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, točka 53.

⁽²⁰⁾ Zadeva C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, točka 28.

2.2.5 Neuporaba Uredbe za večmodalna potovanja

Večmodalna potovanja, ki vključujejo več kot en način prevoza v okviru ene prevozne pogodbe, niso zajeta v Uredbi. Več informacij v zvezi s tem je v oddelku 6.

2.2.6 Področje uporabe Uredbe v povezavi z direktivo o paketnem potovanju

Člen 3(6) in uvodna izjava 16 Uredbe določata, da se ta uporablja tudi za lete znotraj paketnega potovanja, razen ko je paketno potovanje odpovedano zaradi drugih razlogov in ne zaradi odpovedi leta. Navedeno je tudi, da pravice, dodeljene na podlagi Uredbe, ne vplivajo na pravice, ki so potnikom dodeljene na podlagi direktive o paketnem potovanju⁽²¹⁾. Potniki lahko zato svoje pravice načeloma uveljavljajo tako pri organizatorju paketnega potovanja na podlagi direktive o paketnem potovanju kot pri dejanskem letalskem prevozniku na podlagi Uredbe. Člen 14(5) Direktive (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, ki se bo v celoti začela uporabljati 1. julija 2018, določa tudi, da kakršna koli odškodnina ali znižanje cene po tej direktivi ne vpliva na pravice potnikov iz Uredbe, vendar podrobneje opredeljuje, da se odškodnine ali znižanja cen, odobrena v skladu z uredbami o pravicah potnikov in v skladu s to direktivo, medsebojno odštevajo, da se prepreči prekomerno izplačilo odškodnin.

Vendar pa ne Uredba ne Direktiva ne obravnava vprašanja, ali mora stroške prekrivanja obveznosti nositi organizator paketnega potovanja ali dejanski letalski prevoznik⁽²²⁾. Rešitev tega vprašanja je zato odvisna od določb v pogodbi med organizatorjem in prevoznikom ter nacionalne zakonodaje, ki se uporablja. Nobena ureditev, povezana s tem (vključno s praktično ureditvijo, da se prepreči prekomerno plačilo odškodnin), ne sme negativno vplivati na potnikovo zmožnost uveljavljanja pravic pri organizatorju paketnega potovanja ali dejanskem letalskem prevozniku ter pridobitve ustreznih pravic.

3. PRIMERI, V KATERIH SE ODOBRIJO PRAVICE NA PODLAGI UREDBE

3.1 Zavrnitev vkrcanja

3.1.1 Pojem „zavrnitev vkrcanja“

V skladu s členom 2(j) Uredbe „zavrnitev vkrcanja“ ne zajema primerov, kadar obstajajo upravičeni razlogi za zavrnitev prevoza potnikom na letu, kot so zdravstveni in varnostni razlogi ter razlogi, ki so povezani z varovanjem, ali neustrezne potne listine, čeprav so se pravočasno prijavili na let. Pojem „zavrnitev vkrcanja“ pa se ne nanaša le na zavrnitev vkrcanja zaradi prevelikega števila rezervacij, ampak tudi na zavrnitev vkrcanja iz drugih razlogov, na primer zaradi operativnih težav⁽²³⁾.

V zvezi s potovanjem invalidov ali oseb z omejeno mobilnostjo se Uredba sklicuje na člen 4 Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta⁽²⁴⁾ in ustrezne smernice⁽²⁵⁾, ki natančno obravnavajo take primere v „Odgovoru na vprašanje 4“.

Če se potniku zavrne prevoz na letu ob vrnitvi, ker je dejanski letalski prevoznik odpovedal odhodni let in potnika preusmeril na drug let, bi se to štelo za zavrnitev vkrcanja in bi potnik lahko bil upravičen do dodatne odškodnine s strani dejanskega letalskega prevoznika.

Kadar se potniku, ki ima rezervacijo za povratni let, zavrne vkrcanje na let ob vrnitvi, ker ni izkoristil vozovnice za odhodni let (t. i. politika neizkoriščene vozovnice), se to ne šteje za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2(j). Enako velja, kadar se potniku z rezervacijo, ki vključuje zaporedne lete, zavrne vkrcanje na let, ker ni izkoristil vozovnice za prejšnje lete. Ta dva primera sta običajno povezana s pogoji kupljene vozovnice. Ta praksa pa je lahko prepovedana z nacionalno zakonodajo. Kadar prvotno predvideni let, za katerega ima potnik potrjeno rezervacijo, zamuja in je potnik

⁽²¹⁾ Direktiva Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih (UL L 158, 23.6.1990, str. 59). Navedena direktiva se razveljavi z učinkom od 1. julija 2018, ko bodo morale države članice uporabiti nacionalne ukrepe za prenos Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1). Sklic na Direktivo 90/314/EGS v členu 3(6) Uredbe se mora razumeti kot sklic na Direktivo (EU) 2015/2302 v skladu s členom 29 slednje direktive.

⁽²²⁾ V zvezi s „pravico do pravnih sredstev“ glej člen 13 Uredbe (ES) št. 261/2004 in člen 22 Direktive (EU) 2015/2302.

⁽²³⁾ Zadeva C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, točka 26.

⁽²⁴⁾ 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).

⁽²⁵⁾ Delovni dokument služb Komisije, Smernice za razlago uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2012 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, Bruselj, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

preusmerjen na drug let, se to ne šteje za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2(j). Kadar se potnik, ki potuje s hišno živaljo, ne more vkrcati na let, ker zanj nima ustrezne dokumentacije, se tudi to ne more šteti za zavrnitev vkrcanja. Kadar pa se potnikom zavrne vkrcanje zaradi napake letališkega zemeljskega osebja pri preverjanju potovalnih dokumentov (vključno z vizumi), se to šteje za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2(j). Temu pa ni tako, kadar letalski prevoznik in njegovi zaposleni v skladu s členom 2(j) zavrnejo vkrcanje potniku zaradi utemeljenih varnostnih zadržkov. Letalski prevozniki bi morali pri preverjanju potovalnih dokumentov in zahtev v zvezi z (vstopnim) vizumom za namembno državo uporabljati zbirko podatkov Timatic Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov ter se posvetovati z javnimi organi (veleposlaništvi in ministrstvi za zunanje zadeve) zadevnih držav, da bi preprečili neustrezno zavrnitev vkrcanja potnikov. Države članice bi morale poskrbeti, da IATA/Timatic zagotavljajo izčrpne in posodobljene informacije glede potovalnih dokumentov, zlasti zahtev, povezanih z vizumi, ali izvzetij iz teh zahtev.

3.1.2 Pravice, povezane z zavrnitvijo vkrcanja

Na podlagi zavrnitve vkrcanja proti potnikovi volji nastanejo pravica do odškodnine, kakor je opredeljena v členu 7 Uredbe, pravica do povračila stroškov, spremembe poti ali poznejše ponovne rezervacije, kakor je določena v členu 8, ter pravica do oskrbe v skladu s členom 9.

3.2 Odpoved

3.2.1 Opredelitev pojma „odpoved“

V členu 2(l) Uredbe je „odpoved“ opredeljena kot dejstvo, da let, ki je bil prvotno predviden, in na katerem je bilo rezervirano najmanj eno mesto, ni bil opravljen.

Odpoved se načeloma zgodi, kadar se opusti načrtovanje prvotno predvidenega leta in se potniki navedenega leta pridružijo potnikom na letu, ki je bil prav tako načrtovan, vendar neodvisno od prvotno predvidenega leta. Člen 2(l) od prevoznika ne zahteva sprejetja izrecne odločitve o odpovedi ⁽²⁶⁾.

Vendar pa Sodišče ⁽²⁷⁾ meni, da načeloma ni mogoče sklepati, da gre za zamudo ali odpoved leta na podlagi navedbe „zamuda“ ali „odpovedan“ na tabli prihodov in odhodov na letališču ali na podlagi navedb zaposlenih pri letalskem prevozniku. Prav tako pri preverjanju, ali je bil let odpovedan, načeloma ni odločilno dejstvo, da je potnikom vrnjena prtljaga ali da ti dobijo nove vstopne kupone. Te okoliščine namreč niso povezane z objektivnimi značilnostmi leta in jih je mogoče pripisati drugim dejavnikom. Sodišče je izpostavilo konkretne primere, na podlagi katerih je navedbo, da ima let „zamudo“ ali je „odpovedan“, mogoče „[p]ripisati [...] napakam pri opredelitvi ali dejavnikom na zadevnem letališču, lahko pa nastanejo zaradi čakanja in nujnosti, da zadevni potniki prenočijo v hotelu.“

3.2.2 Razlikovanje med odpovedjo in zamudo

Brez poseganja v spodnji odstavek 3.3.1 in da bi se izognili, da bi letalski prevozniki navajali, da ima let nenehno „zamudo“, namesto da je „odpovedan“, se je zdelo preudarno poudariti razliko med pojmom „odpoved“ in „zamuda“. Čeprav se na splošno šteje, da je let odpovedan, če se spremeni njegova številka leta, pa to merilo v praksi ni vedno odločilno. Let ima lahko tako veliko zamudo, da zrakoplov odleti dan po napovedanem odhodu, zaradi česar se mu lahko dodeli označena številka leta (npr. XX 1234a namesto XX 1234), da se loči od leta z enako številko tistega dne. V tem primeru bi bilo vseeno mogoče šteti, da ima let zamudo in ni bil odpovedan. To bi bilo treba oceniti za vsak primer posebej.

3.2.3 Primer zrakoplova, ki se vrne na mesto odhoda

Pojem „odpoved“, kakor je določen v členu 2(1) Uredbe, zajema tudi primer, ko zrakoplov vzleti, vendar se mora iz kakršnega koli razloga vrniti na letališče odhoda, kjer se potniki iz zadevnega zrakoplova premestijo na druge lete. Če je letalo vzletelo, a se je nato vrnilo na letališče odhoda, ne da bi prispelo v namembni kraj, kot je previden na tej poti, ni mogoče šteti, da je bil let, kakor je bil sprva predviden, opravljen ⁽²⁸⁾.

3.2.4 Preusmeritev leta

Preusmerjen let, s katerim potnik prispe na letališče, ki ni enako navedenemu končnemu namembnemu kraju v skladu s prvotnim potnikovim načrtom potovanja, se obravnava enako kot odpoved, razen če:

- potniku letalski prevoznik takoj, ko je to mogoče, predlaga spremembo poti s primerljivimi prevoznimi pogoji na letališče prvotnega končnega namembnega kraja ali v namembni kraj po dogovoru s potnikom – v tem primeru se lahko šteje, da ima let zamudo.

⁽²⁶⁾ Zadeva C-83/10, Sousa Rodríguez in drugi, ECLI:EU:C:2011:652, točka 29.

⁽²⁷⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točki 37 in 38.

⁽²⁸⁾ Zadeva C-83/10, Sousa Rodríguez in drugi, ECLI:EU:C:2011:652, točka 28.

- letališče prihoda in letališče prvotnega končnega namembnega kraja oskrbujeta isti kraj, mesto ali regijo – v tem primeru se lahko šteje, da ima let zamudo. V takem primeru se smiselno uporablja člen 8(3).

3.2.5 *Dokazno breme v primeru odpovedi*

Člen 5(4) Uredbe letalskim prevoznikom nalaga dokazno breme glede tega, ali so bili in kdaj so bili posamezni potniki obveščeni o odpovedi njihovega leta.

3.2.6 *Pravice, povezane z odpovedjo*

Ob odpovedi leta ima potnik pravico do povračila stroškov, spremembe poti ali povratnega leta, kakor je opredeljena v členu 8 Uredbe, pravico do oskrbe, kakor je opredeljena v členu 9, na podlagi člena 5(1)(c) pa tudi pravico do odškodnine, kakor je opredeljena v členu 7. Temeljno načelo člena 5(1)(c) je, da je treba potniku plačati odškodnino, če o odpovedi ni bil obveščen dovolj zgodaj.

Prevoznik pa ni obvezan plačati odškodnine, če lahko v skladu s členom 5(3) dokaže, da so za odpoved leta krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi ⁽²⁹⁾.

3.3 **Zamuda**

3.3.1 *Zamuda pri odhodu*

Kadar ima let zamudo pri odhodu, imajo potniki, ki jih je zamuda prizadela, na podlagi člena 6(1) Uredbe pravico do oskrbe v skladu s členom 9 ter do povračila stroškov in povratnega leta v skladu s členom 8(1)(a). Temeljno načelo člena 6(1) je, da so pravice odvisne od trajanja zamude in dolžine leta. V zvezi s tem je treba poudariti, da pravica do spremembe poti, kakor je določena na podlagi člena 8(1)(b), ni zajeta v členu 6(1), saj se lahko šteje, da poskuša letalski prevoznik predvsem razrešiti razlog zamude, da bi lahko čim bolj zmanjšal nevšečnosti za potnike.

3.3.2 *„Velika zamuda“ pri prihodu*

Sodišče je razsodilo, da imajo potniki, katerih let ima vsaj triurno zamudo, enake pravice do odškodnine kot potniki, katerih let je bil odpovedan ⁽³⁰⁾ (za več informacij glej oddelek 4.4.5 o odškodnini).

3.3.3 *Merjenje zamude pri prihodu in pojem časa prihoda*

Sodišče je sklenilo, da pojem „čas prihoda“, uporabljen za ugotavljanje trajanja zamude pri prihodu, ki jo utrpijo letalski potniki, označuje čas, ko se odprejo vsaj ena vrata letala, saj je takrat potnikom dovoljeno zapustiti letalo ⁽³¹⁾. Komisija meni, da bi moral dejanski letalski prevoznik zapisati čas prihoda na primer v obliki izjave, ki bi jo podpisala letalska posadka ali odpravnik letov. Pri sklicevanju na čas prihoda za dokazilo skladnosti z Uredbo bi moral dejanski letalski prevoznik ta čas prihoda brezplačno predložiti nacionalnemu izvršilnemu organu in potnikom.

3.4 **Boljša in slabša namestitvev**

3.4.1 *Opredelitev pojmov „boljša namestitvev“ in „slabša namestitvev“*

Pojma „boljša namestitvev“ in „slabša namestitvev“ sta posebej opredeljena v členu 10(1) oziroma členu 10(2) Uredbe.

3.4.2 *Pravice, povezane z boljšo in slabšo namestitvijo*

Pri boljši namestitvi letalski prevoznik ne sme zahtevati nobenega doplačila. Pri slabši namestitvi je na podlagi člena 10(2)(a) do (c) Uredbe določena odškodnina v obliki povračila stroškov v določenem odstotku cene vozovnice.

Opredelitev pojma „slabša namestitvev“ (ali „boljša namestitvev“) se uporablja za razred prevoza, za katerega je bila kupljena vozovnica, in ne za prednosti v okviru programa zvestega potnika ali v okviru drugega komercialnega programa, ki ga ponuja letalski prevoznik ali organizator potovanja.

⁽²⁹⁾ V zvezi z izrednimi razmerami glej oddelek 5.

⁽³⁰⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi. ECLI:EU:C:2009:716, točka 69. Glej tudi združeni zadevi C-581/10 in C-629/10, Nelson in drugi. ECLI:EU:C:2012:657, točka 40, in Zadevo C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, točka 19.

⁽³¹⁾ Zadeva C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, točka 27.

4. PRAVICE POTNIKOV

4.1 Pravica do obveščeniosti

4.1.1 Splošna pravica do obveščeniosti

V členu 14(1) Uredbe je podrobneje določeno besedilo obvestila, ki mora biti nameščeno na vidnem mestu pri okencih za prijavo na lete. Nameščeno mora biti v fizični ali elektronski obliki v čim več ustreznih jezikih. Poleg okenc za prijavo na lete mora biti to obvestilo vidno tudi na letaliških avtomatih in pri spletni prijavi na lete.

Kadar letalski prevoznik potnike posamično ali na splošno, z oglaševanjem v medijih ali objavami na svojem spletnem mestu, o njihovih pravicah obvesti le delno, jih pri tem zavaja ali jim daje napačne informacije, bi se to moralo šteti za kršitev Uredbe v skladu s členom 15(2) v povezavi z uvodno izjavo 20, lahko pa se šteje tudi za nepošteno ali zavajajočo poslovno prakso v razmerju do potrošnikov na podlagi Direktive 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ⁽³²⁾.

4.1.2 Informacije, ki jih je treba posredovati ob zamudi

Člen 14(2) Uredbe določa, da mora dejanski letalski prevoznik, ki zavrne vkrcanje ali odpove let, vsakemu prizadetemu potniku posredovati pisno obvestilo o pravilih za odškodnino in za pomoč. Poleg tega je v njem navedeno, da mora letalski prevoznik „enako obvestilo posredovati vsakemu potniku, ki je prizadet zaradi najmanj dveurne zamude“. Zahteva, da je treba prizadetim potnikom posredovati podrobno pisno obvestilo o njihovih pravicah, se zato uporablja izrecno za zavrnitev vkrcanja, odpoved in zamudo. Ker pa lahko potnike zamuda prizadene tako ob odhodu kakor tudi na končnem namembnem kraju, bi morali dejanski prevozniki ustrezno obvestiti tudi potnike, ki jih je prizadela vsaj triurna zamuda na njihovem končnem namembnem kraju. Le tako so lahko vsi potniki ustrezno obveščeni v skladu z izrecnimi zahtevami iz člena 14(2) ⁽³³⁾. Ta pristop je v celoti skladen s sodno odločbo v zadevi *Sturgeon* ⁽³⁴⁾, s katero je bilo ugotovljeno, da je treba potnike, katerih let ima vsaj triurno zamudo, za uporabo pravice do odškodnine na podlagi člena 7 Uredbe izenačiti s potniki, katerih let je odpovedan.

To ne vpliva na zahteve za informacije na podlagi druge zakonodaje Unije, zlasti člena 8(2) Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potrošnikov ⁽³⁵⁾ in člena 7(4) Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah. Izpuščanje pomembnih informacij in posredovanje zavajajočih informacij o pravicah potnikov se tudi lahko šteje za nepošteno ali zavajajočo poslovno prakso v razmerju do potrošnikov na podlagi Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu.

4.2 Pravica do povračila stroškov, spremembe poti ali ponovne rezervacije v primeru zavrnitve vkrcanja ali odpovedi

Člen 8(1) Uredbe letalskim prevoznikom nalaga, da morajo potnikom ponuditi trojno izbiro, in sicer (i) povračilo cene vozovnice ⁽³⁶⁾, v primeru vmesnih letov pa povratni let na letališče odhoda, takoj ko je mogoče, (ii) spremembo poti na njihov končni namembni kraj, takoj ko je mogoče, ali (iii) spremembo poti pod primerljivimi pogoji prevoza pozneje, ko potnikom ustreza, glede na razpoložljivost sedežev. Ko se potnika obvesti o odpovedi leta in se mu ustrezno predstavi možnost, ki so na voljo, se mu možnost izbire, ki je potnikom omogočena na podlagi člena 8(1), na splošno ponudi le enkrat. V takih primerih, takoj ko potnik izbere eno od treh možnosti iz člena 8(1)(a), (b) ali (c), preneha obveznost letalskega prevoznika v zvezi z drugima dvema možnostma. Kljub temu pa se lahko v skladu s členom 5(1) (c) v povezavi s členom 7 še vedno uporablja obveznost plačila odškodnine.

⁽³²⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (direktiva o nepoštenih poslovnih praksah); UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

⁽³³⁾ Informacije, posredovane potnikom v zvezi s seznamom nacionalnih izvršilnih organov v EU, lahko vsebujejo sklic na spletno mesto Komisije, na katerem so vsi kontaktni podatki nacionalnih izvršilnih organov.

⁽³⁴⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, *Sturgeon* in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

⁽³⁵⁾ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64).

⁽³⁶⁾ Cena vozovnice se povrne za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni, in za tisti del ali dele poti, ki so bili že opravljeni, če let ne služi več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt. Če se potnik odloči za vrnitev na letališče odhoda, del ali deli poti, ki so bili že opravljeni, načeloma ne služijo več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt.

Letalski prevoznik bi moral hkrati ponuditi možnost izbire med povračilom stroškov in spremembo poti. V primeru vmesnih letov za zvezo bi moral letalski prevoznik hkrati ponuditi možnost izbire med povračilom stroškov in povratnim letom na letališče odhoda in spremembo poti. Letalski prevoznik mora nositi stroške spremembe poti ali povratnega leta ter mora povrniti stroške leta, ki jih ima potnik, kadar letalski prevoznik ne upošteva svoje obveznosti in mu ne ponudi spremembe poti pod primerljivimi pogoji prevoza, takoj ko je mogoče. Če letalski prevoznik ne ponudi možnosti izbire med povračilom stroškov, spremembo poti in, v primeru vmesnih letov za zvezo, povračila stroškov, povratnega leta na letališče odhoda in spremembe poti, ampak se se enostransko odloči za povračilo stroškov potniku, je potnik upravičen do dodatnega povračila razlike v ceni nove vozovnice s primerljivimi pogoji prevoza.

Kadar pa lahko letalski prevoznik dokaže, da je s potnikom, potem ko je ta privolil, da bo predložil svoje osebne podatke, stopil v stik in mu poskušal ponuditi pomoč v skladu s členom 8, vendar si je potnik vseeno sam priskrbel pomoč ali uredil spremembo poti, lahko sklepa, da ni odgovoren za dodatne stroške, ki jih je imel potnik, in se lahko odloči, da mu jih ne bo povrnil.

Kadar se potnikom ponudi možnost nadaljevanja ali spremembe poti, mora ta biti „pod primerljivimi pogoji prevoza“. Primerljivost pogojev prevoza je lahko odvisna od številnih dejavnikov in o tem je treba odločati za vsak primer posebej. Glede na okoliščine se priporoča naslednja dobra praksa:

- potnikov po možnosti ne bi smeli nameščati v transportne zmogljivosti nižjega razreda v primerjavi s tistimi, navedenimi na rezervaciji (v primeru slabše namestitve se uporablja odškodnina iz člena 10),
- sprememba poti bi morala biti ponujena brez dodatnih stroškov za potnika, tudi kadar so potniki preusmerjeni na let z drugim letalskim prevoznikom ali na drug način prevoza ali v višji razred ali pa je njihova vozovnica dražja od tiste, ki so jo plačali za prvotno storitev,
- po najboljših močeh se je treba izogibati dodatnim vmesnim letom za zvezo,
- pri uporabi drugega letalskega prevoznika ali alternativnega načina prevoza za del poti, ki ni bil opravljen glede na potovalni načrt, bi moral biti skupni potovalni čas po možnosti čim bolj podoben načrtovanemu potovalnemu času prvotne poti v istem ali po potrebi v višjem razredu prevoza,
- če je na voljo več letov s podobnim trajanjem, bi morali potniki, ki imajo pravico do spremembe poti, sprejeti spremembo poti, ki jo ponuja prevoznik, vključno s tistimi letalskimi prevozniki, ki sodelujejo z dejanskim prevoznikom,
- če je bila za prvotno potovanje rezervirana pomoč za invalide ali osebe z omejeno mobilnostjo, mora biti pomoč enako na voljo tudi na alternativni poti.

Vsaka nova pravica do odškodnine v skladu s členom 7 se uporablja za spremenjeno pot, sprejeto na podlagi člena 8(1)(b) ali (c), če je bil let tudi odpovedan ali je imel zamudo pri prihodu (glej oddelek 4.4.11). Komisija priporoča, da se potniku jasno predstavijo možnosti, ko se mu ponudi pomoč.

Če je potnik odhodni let in let ob vrnitvi rezerviral pri dveh različnih letalskih prevoznikih ter je bil odhodni let odpovedan, prejme odškodnino le za ta let. Kadar pa sta oba leta del iste pogodbe, vendar ju izvajata dva različna letalska prevoznika, bi bilo potnikom poleg pravice do odškodnine s strani dejanskega letalskega prevoznika v primeru odpovedi odhodnega leta treba ponuditi tudi naslednji dve možnosti: i) povračilo stroškov celotne vozovnice (tj. za oba leta) ali ii) spremembo poti z drugim letom, ki nadomešča odhodni let.

4.3 Pravica do oskrbe v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali zamude pri odhodu

4.3.1 Pojem „pravica do oskrbe“

Kadar potnik po zavrnitvi vkrcanja, odpovedi ali zamudi pri odhodu privoli, da mu letalski prevoznik spremeni pot pozneje, ko potniku ustreza (člen 8(1)(c)), potnik nima več pravice do oskrbe. Pravzaprav imajo potniki pravico do oskrbe samo, dokler morajo čakati spremembo poti pod primerljivimi pogoji prevoza na svoj končni namembni kraj, takoj ko je mogoče (člen 8(1)(b)), ali let ob vrnitvi (druga alineja člena 8(1)(a)).

4.3.2 Zagotavljanje obrokov hrane, osvežilnih napitkov in nastanitve

Namen Uredbe je zagotoviti ustrezno oskrbo potnikov, ki čakajo let ob vrnitvi ali spremembo poti. Obseg ustrezne oskrbe je treba oceniti za vsak primer posebej, pri čemer se morajo ustrezno upoštevati potrebe potnikov v zadevnih okoliščinah in načelo sorazmernosti (tj. odvisnost od čakalnega časa). Cena, ki jo potnik plača za vozovnico, in trajanje nevšečnosti ne bi smela vplivati na pravico do oskrbe.

V zvezi s členom 9(1)(a) (obroki hrane in osvežilni napitki) Komisija meni, da izraz „primerne čakalnemu času“ pomeni, da bi morali dejanski letalski prevozniki potnikom zagotavljati ustrezno oskrbo v skladu s pričakovano dolžino zamude in delom dneva (ali noči), ko se ta zgodi, tudi na vmesnih letališčih v primeru vmesnih letov za zvezo, da bi ob upoštevanju načela sorazmernosti čim bolj zmanjšali nevšečnosti za potnike. Posebno pozornost je treba posvetiti potrebam invalidom in oseb z omejeno mobilnostjo ter otrok brez spremstva.

Poleg tega bi bilo treba potnikom oskrbo ponuditi brezplačno, in sicer na jasen in dostopen način, tudi po elektronskih sredstvih komunikacije, če so potniki privolili, da bodo predložili svoje osebne podatke. V nasprotnem primeru bi se morali potniki v primeru prekinitve potovanja sami javiti dejanskemu letalskemu prevozniku. To pomeni, da naj potniki ne bi sami urejali zadev, kot so iskanje in plačevanje nastanitve ali hrane. Dejanski letalski prevozniki so namreč obvezani, da jim dejavno ponudijo oskrbo. Dejanski letalski prevozniki bi morali zagotoviti tudi, da je, če je na razpolago, nastanitev dostopna invalidom in njihovim psom vodnikom.

Če pa oskrba potnikom ni bila ponujena, čeprav bi jim morala biti, ter so ti morali plačati za obroke hrane, osvežilne napitke, hotelsko nastanitev, prevoz med letališčem in krajem nastanitve ter/ali komunikacijske storitve, se jim lahko odobri povračilo stroškov, ki so nastali zaradi letalskega prevoznika, če so bili ti potrebni, razumni in primerni ⁽³⁷⁾.

Če potnik zavrne razumno oskrbo letalskega prevoznika, ki se mora ponuditi v skladu s členom 9, in sam ureja zadeve, letalski prevoznik ni obvezan k povračilu stroškov potnika, razen če je na podlagi nacionalne zakonodaje določeno drugače ali je bilo z letalskim prevoznikom predhodno dogovorjeno drugače, v vsakem primeru pa znesek ne sme presegati zgoraj omenjene „razumne ponudbe“ letalskega prevoznika, da se zagotovi enako obravnavanje potnikov. Potniki bi morali poleg tega shraniti račune za vse nastale stroške. Vendar potniki nimajo pravice do izplačila odškodnine za škodo, ki so jo utrpeli, ker jim ni bila ponujena oskrba, če pri njih niso nastali stroški.

V vsakem primeru imajo potniki, ki se jim zdi, da so upravičeni do povračila večjega dela stroškov ali da bi morali prejeti odškodnino za škodo zaradi zamude, vključno s stroški, pravico, da svoje zahteve predložijo na podlagi določb Montrealske konvencije in člena 3 Uredbe (ES) št. 2027/97 ter da zoper letalskega prevoznika začnejo postopek pred nacionalnim sodiščem ali se obrnejo na pristojni nacionalni izvršilni organ. V nekaterih državah članicah morajo morda potniki spore reševati pri drugih subjektih za reševanje potrošniških sporov (glej spodnji odstavek 7.3).

Upoštevat bi bilo treba, da je lahko oskrba v skladu z uvodno izjavo 18 Uredbe omejena ali zavržena, če bi sama oskrba povzročila še večjo zamudo potnikov, ki čakajo alternativni let ali let, ki ima zamudo. Če let zamuja pozno zvečer, vendar se lahko pričakuje, da bo odhod čez nekaj ur, pri čemer bi se zamuda lahko močno povečala, če bi potnike prepeljali v hotele in sredi noči nazaj na letališče, bi prevoznik moral imeti možnost zavrnitve take oskrbe. Podobno bi moral prevoznik imeti možnost zavrnitve take oskrbe, če ravno namerava potnikom razdeliti bone za hrano in pijačo, ko ga obvestijo, da je let pripravljen za vkrcanje. Razen v teh primerih Komisija meni, da se lahko ta omejitev uporablja le izjemoma, saj je treba po najboljših močeh omejiti nevšečnosti potnikov.

Pravica do oskrbe na podlagi Uredbe ne posega v obveznosti organizatorjev paketnih potovanj na podlagi pravil o paketnih potovanjih.

4.3.3 Oskrba v izrednih razmerah ali ob izjemnih dogodkih

V skladu z Uredbo mora letalski prevoznik izpolniti svojo obveznost in nuditi oskrbo, tudi kadar so za odpoved leta krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi. Uredba ne vsebuje nobene določbe, na podlagi katere bi bilo mogoče sklepati, da poleg „izrednih razmer“, navedenih v členu 5(3) Uredbe, priznava še ločeno kategorijo „posebej izrednih“ dogodkov, zaradi katerih bi bil letalski prevoznik oproščen vseh svojih obveznosti, vključno s tistimi iz člena 9 Uredbe, tudi ob dolgem trajanju, zlasti ker so potniki v takih razmerah in ob takih dogodkih še posebno ranljivi ⁽³⁸⁾.

Namen Uredbe je, da se ob izjemnih dogodkih ustrezno poskrbi zlasti za potrebe potnikov, ki čakajo na spremembo poti na podlagi člena 8(1)(b). Vendar letalski prevozniki ne bi smeli biti kaznovani, kadar lahko dokažejo, da so si kar

⁽³⁷⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 66.

⁽³⁸⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30.

najbolj prizadevali za skladnost z obveznostmi na podlagi Uredbe ob upoštevanju posebnih razmer, povezanih z dogodki, in načelo sorazmernosti. Nacionalni izvršilni organi pa bi morali naložiti kazni, če menijo, da je letalski prevoznik izkoristil te dogodke, da bi se izognil obveznostim na podlagi Uredbe.

4.4 **Pravica do odškodnine v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi, zamude pri prihodu in spremembe poti ter povračilo stroškov zaradi slabše namestitve**

A. **Odškodnina v primeru zavrnitve vkrcanja**

4.4.1 *Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in izredne razmere*

Člen 2(j) in člen 4(3) Uredbe je treba razlagati tako, da ima potnik vedno pravico do odškodnine, če se mu zavrne vkrcanje, vendar letalski prevoznik zavrnitve vkrcanja ne more ustrezno upravičiti, zaradi česar se mu ne more oprostiti obveznosti plačila odškodnine potnikom s sklicevanjem na izredne razmere ⁽³⁹⁾.

4.4.2 *Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in vmesni leti za zvezo*

Potnikom na vnesnih letih za zvezo je treba izplačati odškodnino, kadar v okviru ene pogodbe o prevozu pri poti, ki vključuje vmesne lete za zvezo in enkratno prijavo na lete, letalski prevoznik določenim potnikom zavrne vkrcanje, ker je imel prvi let iz njihove rezervacije zamudo, ki jo je priprisati navedenemu letalskemu prevozniku in je naslednji prevoznik napačno pričakoval, da navedeni potniki ne bodo prispeli pravočasno na vkrcanje na naslednji let ⁽⁴⁰⁾. Če pa imajo potniki različni vozovnici za dva leta, ki si neposredno sledita, in se zaradi zamude prvega leta ne morejo pravočasno prijaviti na naslednji let, letalski prevozniki niso obvezani plačati odškodnine. Če pa ima prvi let več kot triurno zamudo, so potniki lahko upravičeni do odškodnine prevoznika, ki je opravil prvi let.

4.4.3 *Znesek odškodnine*

Odškodnina se izračuna v skladu s členom 7(1) Uredbe. Če so izpolnjeni pogoji iz člena 7(2), se lahko odškodnina zniža za 50 %.

B. **Odškodnina v primeru odpovedi**

4.4.4 *Splošni primer*

V primeru odpovedi ima potnik pravico do odškodnine pod pogoji iz člena 5(1)(c) Uredbe in, razen če so za odpoved leta krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi, v skladu s členom 5(3) (v zvezi z izrednimi razmerami glej oddelek 5).

4.4.5 *Znesek odškodnine*

Odškodnina se izračuna v skladu s členom 7(1) Uredbe. Če so izpolnjeni pogoji iz člena 7(2), se lahko odškodnina zniža za 50 %.

C. **Odškodnina v primeru zamude**

4.4.6 *„Velike zamude“ pri prihodu*

V zvezi z „velikimi zamudami“ je Sodišče razsodilo, da imajo potniki, katerih let je odpovedan, in potniki, katerih let ima zamudo, podobne nevšečnosti zaradi izgube časa ⁽⁴¹⁾. Na podlagi načela enakega obravnavanja so potniki, ki dosežejo svoj končni namembni kraj s tri- ali večurno zamudo, upravičeni do enake odškodnine (člen 7) kot potniki, katerih let je odpovedan. Sodišče je svojo odločbo utemeljilo predvsem s členom 5(1)(c)(iii) Uredbe, v katerem zakonodajalec Unije opredeljuje pravne posledice, vključno s pravico do odškodnine, za potnike, katerih let je odpovedan in ki jim ni ponujena sprememba poti, ki bi jim zagotavljala odhod največ eno uro pred odhodom po voznem redu in prihod v njihov končni namembni kraj manj kot dve uri po prihodu po voznem redu. Iz tega je Sodišče sklepalo, da je pravica do odškodnine iz člena 7 Uredbe namenjena nadomestitvi škode zaradi vsaj triurne izgube časa. Vendar potniki nimajo pravice do odškodnine zaradi take zamude, če lahko letalski prevoznik dokaže, da so za veliko zamudo krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi ⁽⁴²⁾ (v zvezi z izrednimi razmerami glej oddelek 5).

⁽³⁹⁾ Zadeva C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, točka 40.

⁽⁴⁰⁾ Zadeva C-321/11, Rodríguez Cachafeiro in Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, točka 36.

⁽⁴¹⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 54.

⁽⁴²⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

4.4.7 Odškodnina za zamudo pri prihodu v primeru vmesnih letov za zvezo

Sodišče ⁽⁴³⁾ meni, da je treba zamudo ocenjevati za namene odškodnine iz člena 7 Uredbe v zvezi z načrtovanim prihodom v končni namembni kraj potnika, kot je opredeljen v členu 2(h) Uredbe, ki ga je pri vmesnih letih za zvezo treba razumeti kot namembni kraj zadnjega leta, na katerega se je vkrcal potnik.

V skladu s členom 3(1)(a) bi morali biti potniki, ki so zamudili vmesni let za zvezo v EU ali zunaj EU, z letom, ki prihaja z letališča na ozemlju države članice, upravičeni do odškodnine, če so prispeli na končni namembni kraj z zamudo več kot treh ur. Ni pomembno, ali je prevoznik, ki opravlja vmesne lete za zvezo, prevoznik iz EU ali prevoznik iz tretje države.

Kadar potniki odhajajo z letališča v tretji državi in so namenjeni na letališče na ozemlju države članice, ki je njihov končni namembni kraj, v skladu s členom 3(1)(b), pri čemer vmesne lete za zvezo opravljajo zaporedoma prevozniki iz tretjih držav in prevozniki iz EU ali le prevozniki EU, bi bilo treba pravico do izplačila odškodnine v primeru velike zamude pri prihodu na končni namembni kraj presojati le v zvezi z leti, ki jih opravljajo prevozniki iz EU.

Če potniki zamudijo vmesne lete za zvezo zaradi znatnih zamud pri varnostnem preverjanju ali ker niso upoštevali ure vkrca na svoj let na vmesnem letališču, niso upravičeni do odškodnine.

4.4.8 Odškodnina za zamudo pri prihodu, kadar potnik sprejme let na letališče, ki ni letališče na rezervaciji

V tem primeru je potnik upravičen do odškodnine. Čas prihoda, ki se uporabi za izračun zamude, je dejanski čas prihoda na letališče, za katero je potnik imel prvotno rezervacijo, ali v drug bližnji namembni kraj, o katerem se je letalski prevoznik s potnikom dogovoril v skladu s členom 8(3) Uredbe. Stroške prevoza med alternativnim letališčem ter letališčem, za katero je potnik imel prvotno rezervacijo, ali drugim bližnjim namembnim krajem, o katerem se je letalski prevoznik dogovoril s potnikom, bi moral nositi dejanski letalski prevoznik.

4.4.9 Znesek odškodnine

Če je zamuda pri prihodu za pot, ki je daljša od 3 500 km in vključuje letališče zunaj EU, manjša od štirih ur, je na podlagi člena 7(2) Uredbe mogoče zmanjšati odškodnino za 50 %, da bo znašala 300 EUR ⁽⁴⁴⁾.

4.4.10 Izračun razdalje na podlagi „poti“ za določitev odškodnine v primeru velike zamude na končnem namembnem kraju.

Zadeva *Folkerts* ⁽⁴⁵⁾ se je izrecno nanašala na pojem „pot“, ki ga sestavlja več vmesnih letov za zvezo. „Končni namembni kraj“ je v členu 2(h) Uredbe opredeljen kot namembni kraj, naveden na vozovnici, ki je predložena pri prijavi na let, pri vmesnih letih za zvezo pa kot namembni kraj zadnjega leta. V skladu s členom 7(4) Uredbe bi morala razdalja, na podlagi katere se opredeli odškodnina, ki se izplača v primeru velike zamude na končnem namembnem kraju, temeljiti na najkrajši poti (letenja) med krajem odhoda in končnim namembnim krajem, tj. na „poti“ in ne na dodajanju razdalj najkrajših poti (letenja) med različnimi vmesnimi leti za zvezo, ki sestavljajo „pot“.

D. Povračilo stroškov v primeru slabše namestitve

4.4.11 Izračun zneska

V skladu s členom 10 Uredbe se stroški povrnejo le za let, na katerem je potnik prejel slabšo namestitve, in ne za celotno pot, ki jo pokriva ena sama vozovnica ter lahko vključuje dva ali več vmesnih letov za zvezo. Zgoraj omenjeno povračilo stroškov se izvede v sedmih dneh.

5. IZREDNE RAZMERE

5.1 Načelo

V skladu s členom 5(3) Uredbe letalski prevoznik v primeru odpovedi ali zamude pri prihodu ni obvezan plačati odškodnine, če lahko dokaže, da so za odpoved ali zamudo krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

⁽⁴³⁾ Zadeva C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, točka 47.

⁽⁴⁴⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-437/07, *Sturgeon* in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 63.

⁽⁴⁵⁾ Zadeva C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, točka 18.

Za oprostitev plačila odškodnine mora prevoznik zato hkrati dokazati:

- da so obstajale izredne razmere, ki so bile povezane z zamudo ali odpovedjo, ter
- da se zamudi ali odpovedi ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi sprejel vse ustrezne ukrepe.

Določene izredne razmere lahko povzročijo več kot eno odpoved ali zamudo na končnem namembnem kraju, kot na primer v primeru odločitve sistema upravljanja zračnega prometa, na katerega se Uredba sklicuje v uvodni izjavi 15.

Kot odstopanje od običajnega pravila, tj. plačila odškodnine, katerega namen je varstvo potrošnikov, ga je treba razlagati ozko ⁽⁴⁶⁾. Zato vse izredne razmere, ki spremljajo take dogodke, kot so tiste, ki so navedene v uvodni izjavi 14, niso nujno razlogi za oprostitev obveznosti plačila odškodnine, temveč zahtevajo oceno vsakega primera posebej ⁽⁴⁷⁾. V primeru tehničnih napak morajo biti izredne razmere povezane z dogodkom, ki kumulativno izpolnjuje dva pogoja: ni neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti zadevnega letalskega prevoznika in zaradi značilnosti ali izvora ni opazen pri dejanskem nadzoru ⁽⁴⁸⁾.

Prevozniki lahko kot dokaz predložijo izvlečke iz tehničnih knjig ali poročil o dogodkih in/ali zunanje dokumente in izkaze. Kadar se prevozniki na ta dokaz sklicujejo v odgovoru potniku in/ali nacionalnemu izvršilnemu organu, jih tudi morajo predložiti. Kadar se letalski prevoznik sklicuje na izredne razmere, mora te dokaze v skladu z nacionalnimi določbami o dostopu do dokumentov brezplačno predložiti nacionalnemu izvršilnemu organu in potnikom.

5.2 Tehnične napake

Sodišče ⁽⁴⁹⁾ je nadalje pojasnilo, da se tehnične napake, ki so odkrite pri vzdrževanju zrakoplovov ali ki nastanejo zaradi pomanjkanja takega vzdrževanja, ne morejo šteti za „izredne razmere“. Sodišče meni, da se tehnična napaka, ki nastane spontano, kljub temu da je ni mogoče pripisati slabemu vzdrževanju in ni odkrita med rednim vzdrževanjem, ne sklada z opredelitvijo pojma „izredne razmere“, kadar je neločljivo povezana z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika. Okvara, kot je ta v postopku v glavni stvari, ki je nastala zaradi predčasne odpovedi nekaterih delov zrakoplova, se na primer šteje za nepričakovan dogodek. Vendar pa je taka okvara še vedno neločljivo povezana z zelo zapletenim sistemom delovanja letala, ki ga letalski prevoznik uporablja v razmerah, zlasti vremenskih, ki so pogosto težavne, celo skrajne, pri čemer poleg tega noben del zrakoplova ni trajen. Zato je treba ugotoviti, da je nepričakovani dogodek neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika ⁽⁵⁰⁾. Med izredne okoliščine pa spadata skrita napaka, ki je nastala pri izdelavi in jo je odkril proizvajalec zrakoplova ali pristojni organ, ali poškodba zaradi sabotaže ali terorističnih dejanj.

5.3 Trk letaliških pomičnih stopnic za vkrcanje v zrakoplov

Sodišče ⁽⁵¹⁾ je pojasnilo, da se trk letaliških pomičnih stopnic za vkrcanje v zrakoplov ne more šteti za „izredne razmere“, zaradi katerih letalski prevoznik ne bi bil obvezan plačati odškodnine na podlagi člena 5(3) Uredbe. Pomične stopnice ali pomični mostovi se nujno uporabljajo pri letalskem prevozu potnikov, tako da se letalski prevozniki redno srečujejo s položaji, ki so posledica uporabe te opreme. Trk zrakoplova s pomičnimi stopnicami za vkrcanje je zato treba šteti za dogodek, ki je neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika. Na izredne razmere bi se lahko na primer sklicevali, kadar bi škoda na zrakoplovu nastala zaradi dejanja, ki ni povezano z običajnimi storitvami na letališču, kot je sabotaža ali teroristično dejanje.

5.4 Zastoj na letališču zaradi slabih vremenskih pogojev

V skladu z uvodno izjavo 14 Uredbe bi bil primer dejanskega letalskega prevoznika, ki mora zaradi zastoja na letališču, za katerega so krivi slabi vremenski pogoji, let prestaviti ali odpovedati, tudi če vremenski pogoji povzročijo pomanjkanje zmogljivosti, posledica izrednih razmer.

5.5 Ustrezni ukrepi, ki se lahko pričakujejo od letalskega prevoznika v izrednih razmerah

Ob pojavitvi izrednih razmer mora letalski prevoznik za oprostitev obveznosti plačila odškodnine dokazati, da se jim ne bi mogel izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

⁽⁴⁶⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 17 in navedena sodna praksa.

⁽⁴⁷⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 22.

⁽⁴⁸⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 23.

⁽⁴⁹⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 25.

⁽⁵⁰⁾ Zadeva C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, točke 40–42.

⁽⁵¹⁾ Zadeva C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, točki 19 in 20.

Poleg tega je Sodišče ⁽⁵²⁾ ugotovilo, da se lahko od letalskega prevoznika na podlagi člena 5(3) Uredbe zahteva, da načrtuje svoje vire pravočasno, da bi se načrtovani let lahko opravil po koncu izrednih razmer, tj. v določenem času glede na odhod po voznem redu. Letalski prevoznik bi moral določiti tako časovno rezervo, da bi lahko, če je to mogoče, navedeni let po koncu izrednih razmer opravil v celoti. Dolžina časovne rezerve se oceni za vsak primer posebej. Nasprotno pa člena 5(3) ni mogoče razlagati tako, da v okviru ustreznih ukrepov določa, da je treba na splošno in ne glede na okoliščine načrtovati najmanjšo časovno rezervo, ki se brez razlikovanja nanaša na vse letalske prevoznike v vseh primerih, ko nastopijo izredne razmere. V zvezi s tem bo na domačem letališču na splošno na voljo več virov kot na namembnih letališčih, s čimer se zagotovi več možnosti za omejitev vpliva izrednih razmer. Pri oceni zmožnosti letalskega prevoznika, da v novih okoliščinah, ki so posledica nastopa teh razmer, načrtovani let izvede v celoti, pa je treba paziti, da dolžina zahtevane časovne rezerve ne povzroči, da mora letalski prevoznik privoliti v nevzdržna odrekovanja glede na zmogljivosti svoje družbe v ustreznem trenutku.

V zvezi s tehničnimi napakami dejstvo, da je letalski prevoznik spoštoval minimalna pravila glede vzdrževanja letala, ni zadosten dokaz za to, da je sprejel vse ustrezne ukrepe in da je zato razbremenjen obveznosti plačila odškodnine ⁽⁵³⁾.

6. ODŠKODNINA, POVRAČILO STROŠKOV, SPREMEMBA POTI IN OSKRBA V PRIMERU VEČMODALNIH POTOVANJ

Večmodalnih potovanj, ki v eni prevozni pogodbi vključujejo več kot eno vrsto prevoza (npr. potovanje po železnici in zraku, ki se prodaja kot eno samo potovanje), ne zajema niti Uredba niti kateri koli drugi zakonodajni akt Unije o pravicah potnikov pri drugih načinih prevoza. Če potnik zamudi let zaradi zamude vlaka, ima le pravico do odškodnine in pomoči za potovanje po železnici na podlagi Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵⁴⁾, in sicer šele, če je zamuda potnika pri prihodu daljša od 60 minut ⁽⁵⁵⁾. Če potnik zamudi let zaradi zamude ladje ali avtobusa v okviru ene pogodbe o prevozu, se prav tako uporabljajo druge določbe ⁽⁵⁶⁾. Vendar so lahko organizatorji paketa potovanja na podlagi Direktive 90/314/EGS ali Direktive (EU) 2015/2302 odgovorni tudi za zamujene lete in vpliv paketa potovanja kot celote, če je večmodalno potovanje povezano z drugimi potniškimi storitvami, npr. z nastanitvijo.

7. PRITOŽBE PRI NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANIH, ORGANI ARS ⁽⁵⁷⁾ IN VARSTVO POTROŠNIKOV NA PODLAGI UREDBE O SODELOVANJU NA PODROČJU VARSTVA POTROŠNIKOV ⁽⁵⁸⁾

7.1 Pritožbe pri nacionalnih izvršilnih organih

Za učinkovito obravnavanje pritožbenih postopkov ter za zagotovitev varnega pravnega okolja za letalske prevoznike in morebitna druga z njimi povezana podjetja Komisija priporoča, naj se potnikom svetuje, da pritožbe, kadar menijo, da je letalski prevoznik kršil njihove pravice, predložijo nacionalnemu izvršilnemu organu države, kjer se je zgodil dogodek, in sicer v razumnem časovnem okviru. Potniki bi morali pritožbe nacionalnemu izvršilnemu organu predložiti šele po pritožbi pri letalskem prevozniku, pri čemer se z odgovorom letalske družbe niso strinjali ali pa jim letalska družba ni dala zadovoljivega odgovora. Komisija priporoča, da bi moral letalski prevoznik odgovoriti v dveh mesecih in da ni nobenih omejitev v zvezi z uporabo katerega od uradnih jezikov EU. Vendar je Sodišče ⁽⁵⁹⁾ menilo, da se nacionalnim

⁽⁵²⁾ Zadeva C-294/10, Eglitis in Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, točka 37.

⁽⁵³⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 43.

⁽⁵⁴⁾ Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L 315, 3.12.2007, str. 14).

⁽⁵⁵⁾ Člena 17 in 18 Uredbe (ES) št. 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ V zvezi s tem glej Uredbo (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 334, 17.12.2010, str. 1); Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 55, 28.2.2011, str. 1).

⁽⁵⁷⁾ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63).

⁽⁵⁸⁾ Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) (UL L 364, 9.12.2004, str. 1).

⁽⁵⁹⁾ Združeni zadevi C-145/15 in C-146/15, Ruijsenaars in drugi, ECLI:EU:C:2016:187, točke 32, 36 in 38.

izvršilnim organom na podlagi Uredbe ni treba odzvati na te pritožbe, da bi se zagotovile pravice potnikov v posameznih primerih. Zato nacionalnemu izvršilnemu organu ni treba sprejeti prisilnih ukrepov proti letalskim prevoznikom, da bi jih zavezal plačati odškodnino na podlagi Uredbe v posameznih primerih, saj njegova naloga, povezana s sankcioniranjem, iz člena 16(3) Uredbe vključuje ukrepe, ki se sprejmejo pri kršitvah, ki jih je organ opredelil med splošnim spremljanjem dejavnosti iz člena 16(1). Po mnenju Sodišča pa imajo države članice na podlagi Uredbe pravico sprejeti zakonodajo, ki bo nacionalni izvršilni organ obvezala k sprejemanju ukrepov na podlagi posamičnih pritožb, kadar ne obstajajo drugi subjekti za reševanje sporov ali kadar ti subjekti, če obstajajo, ne zagotovijo odgovora. Ta odločba pa ne posega v obveznost nacionalnih izvršilnih organov, da v skladu z načelom dobrega javnega upravljanja pritožnikom ob odsotnosti teh subjektov zagotovijo utemeljen odgovor na njihove pritožbe. Po mnenju Komisije je v skladu z dobro prakso tudi, da so potniki obveščeni o možnostih pritožbe ali drugih ukrepov, ki jih lahko sprejmejo, če se ne strinjajo z oceno svojega primera. Potnik bi moral imeti pravico, da se odloči, ali si želi, da ga zastopa druga oseba ali subjekt.

7.2 Organi ARS

Če ima letalski prevoznik sedež v EU in sodeluje v sistemu ARS, lahko potniki s prebivališčem v EU, poleg pritožb na podlagi Uredbe, organom alternativnega reševanja sporov, ustanovljenim na podlagi direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov, predložijo tudi pogodbene spore z letalskimi prevozniki s sedežem v EU. Če so vozovnico kupili na spletu, lahko z njimi povezane spore predložijo tudi na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRS), ustanovljeno na podlagi uredbe o spletnem reševanju potrošniških sporov, ki je na voljo na: <http://ec.europa.eu/odr>.

Kadar letalski prevozniki na podlagi nacionalne zakonodaje niso obvezani sodelovati v postopkih pri organih ARS, je zaželeno, da prostovoljno sodelujejo v ustreznih postopkih in o njih obvestijo svoje stranke.

7.3 Nadaljnja pomoč deležnikom pri uporabi Uredbe

Načinov za pomoč deležnikom pri uporabi Uredbe je več. Ta je v prvi vrsti povezana z Uredbo (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta⁽⁶⁰⁾ o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, v kateri so opredeljeni splošni pogoji in okvir sodelovanja med nacionalnimi izvršilnimi organi. Sodelovanje med temi organi je nujno za zagotovitev enake uporabe zakonodaje o pravicah potrošnikov na celotnem notranjem trgu in za vzpostavitev enakih konkurenčnih pogojev za podjetja. Zajema primere, ko so ogroženi skupni interesi potrošnikov, in nacionalnim organom dodeljuje dodatna pooblastila za preiskovanje in izvrševanje, da bi se preprečile kršitve pravil na področju varstva potrošnikov, kadar imata trgovec in potrošnik stalno prebivališče v različnih državah. Uredba (ES) št. 261/2004 o pravicah potnikov pri letalskem prevozu je del Priloge k uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov. Zato morajo nacionalni organi, ki so odgovorni za izvajanje Uredbe (ES) št. 261/2004, svoje obveznosti izpolnjevati tudi na podlagi uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, kadar so ogroženi skupni interesi potrošnikov v čezmejnem okviru.

Poleg tega se lahko potniki s težavami, ki so nastale čezmejno, obrnejo tudi na mrežo evropskih potrošniških centrov⁽⁶¹⁾. Mreža EPC potrošnike obvešča o njihovih pravicah na podlagi evropske in nacionalne zakonodaje o pravicah potrošnikov, daje nasvete o možnih načinih obravnavanja pritožb, zagotavlja neposredno pomoč pri sporazumnem reševanju pritožb s trgovci in potrošnike preusmerja k ustreznemu organu, če jim sama ne more pomagati. Potniki se lahko za informacije ali neposredno pomoč na podlagi Uredbe obrnejo tudi na nacionalne potrošniške organizacije.

8. VLOŽITEV TOŽBE NA PODLAGI UREDBE

8.1 Pristojnost za vložitev tožbe na podlagi Uredbe

Pri letalskih prevozih iz ene države članice v drugo, ki so opravljeni na podlagi pogodbe, sklenjene z enim samim letalskim prevoznikom, ki je dejanski prevoznik, lahko tožeča stranka odškodninski zahtevek na podlagi Uredbe predloži nacionalnemu sodišču, ki je pristojno za kraj odhoda ali kraj prihoda letala, kot sta dogovorjena v pogodbi o prevozu⁽⁶²⁾, pri čemer se uporabi Uredba (ES) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta („uredba Bruselj I“) ⁽⁶³⁾. Na podlagi člena 4(1) uredbe Bruselj I imajo potniki poleg tega možnost, da tožbo vložijo pred sodišči, kjer ima stalno prebivališče tožena stranka (letalski prevoznik).

⁽⁶⁰⁾ Glej opombo 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

⁽⁶²⁾ Zadeva C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, točka 47.

⁽⁶³⁾ Uredba (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah (UL L 351, 20.12.2012, str. 1).

8.2 Rok za vložitev tožbe na podlagi Uredbe

V Uredbi niso opredeljeni roki za vložitev tožbe pred nacionalnimi sodišči. Ti so odvisni od nacionalne zakonodaje posamezne države članice o zastaranju tožb. Zastaranje tožb v dveh letih na podlagi Montrealske konvencije se ne uporablja za tožbene zahtevke, ki se predložijo na podlagi Uredbe, in ne vpliva na nacionalno zakonodajo držav članic, saj ukrepi, povezani z odškodnino in opredeljeni v Uredbi, ne spadajo v področje uporabe Konvencije, ker so namenjeni povrnitvi škode zaradi nevarnosti, ki so jih utrpeli potniki, in hkrati dopolnjujejo sistem za povrnitev škode iz Konvencije. Zato se lahko roki med državami članicami razlikujejo ⁽⁶⁴⁾.

9. ODGOVORNOST LETALSKIH PREVOZNIKOV NA PODLAGI MONTREALSKE KONVENCIJE

Konvencija o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz, splošno znana pod imenom „Montrealska konvencija“, je bila v Montrealu sklenjena 28. maja 1999. Evropska unija je pogodbenica te konvencije ⁽⁶⁵⁾ in nekatere njene določbe se v pravu Unije izvajajo z Uredbo Sveta (ES) št. 2027/97, kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002. Ta pravila so del niza ukrepov, ki so skupaj z Uredbo (ES) št. 261/2004 namenjeni varstvu pravic potnikov pri letalskem prevozu v Evropski uniji.

— Združljivost Uredbe z Montrealsko konvencijo:

- Sodišče ⁽⁶⁶⁾ je potrdilo, da so zahteve za plačilo odškodnine zaradi zamude pri prihodu in pomoč ob zamudi pri odhodu združljive z Montrealsko konvencijo. V zvezi s tem Sodišče meni, da je izguba časa zaradi zamude leta „nevšečnost“ in ne „škoda“, kot jo obravnava Montrealska konvencija. Ta razlaga je temeljila na ugotovitvi, da bo prevelika zamuda vsem potnikom povzročila skoraj enake nevšečnosti, za katere bo na podlagi Uredbe škoda povrnjena v obliki takojšnje in standardizirane odškodnine, medtem ko Montrealska konvencija predvideva odškodnino, za katero je potrebna ocena nastale škode za vsak primer posebej, zaradi česar se lahko povrne samo naknadno in individualno. Zato se Uredba umešča pred Montrealsko konvencijo. Obveznost plačila odškodnine potnikom, katerih let ima zamudo, na podlagi Uredbe je zato zunaj področja uporabe navedene konvencije, vendar dopolnjuje sistem za povrnitev škode, ki je opredeljen v njej.
- Uredba (ES) št. 2027/97 se uporablja le za potnike, ki letijo z „letalskim prevoznikom“ v smislu člena 2(1)(b) te uredbe, tj. za podjetja za zračni prevoz z veljavno operativno licenco ⁽⁶⁷⁾.
- Na podlagi člena 17 Montrealske konvencije je potnik oseba, prevoz katere temelji na pogodbi o prevozu v smislu člena 3 navedene konvencije, tudi če posamična ali skupna prevozna listina ni bila izdana ⁽⁶⁸⁾.
- Člen 22(2) Montrealske konvencije bi bilo treba razlagati v povezavi s členom 3(3) navedene konvencije, in sicer tako, da se pravica do odškodnine in omejitve odgovornosti prevoznika v primeru uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude prtljage na 1 131 posebnih pravic črpanja uporabljajo tudi za potnika, ki zahteva odškodnino zaradi izgube, uničenja, poškodovanja ali zamude prtljage, ki jo je oddal v imenu drugega potnika, če so bili v prtljagi dejansko predmeti prvega potnika. Vsak potnik, katerega prtljaga je bila uničena, izgubljena, poškodovana ali pa je zamujala ter je prtljago oddal pod drugim imenom, ima pravico do odškodnine v okviru 1 131 posebnih pravic, če lahko dokaže, da so bili v oddani prtljagi res njegovi predmeti. Zadevni potnik mora to pravno zadostno dokazati pred nacionalnim sodiščem, ki lahko upošteva, da sta potnika družinska člana, ki sta skupaj kupila letalsko karto ali sta potovala skupaj ⁽⁶⁹⁾.
- Člen 22(2) Montrealske konvencije, ki določa omejitev odgovornosti prevoznika za škodo, ki med drugim nastane z izgubo prtljage, vključuje premoženjsko in nepremoženjsko škodo ⁽⁷⁰⁾. Ta člen se uporablja tudi v primeru

⁽⁶⁴⁾ Zadeva C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, točka 33.

⁽⁶⁵⁾ Sklep Sveta 2001/539/ES z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (UL L 194, 18.7.2001, str. 39).

⁽⁶⁶⁾ Zadeva C-344/04, IATA in ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, točke 43, 45, 46 in 47, ter združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 51.

⁽⁶⁷⁾ Zadeva C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, točka 29.

⁽⁶⁸⁾ Zadeva C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, točke 36–38.

⁽⁶⁹⁾ Zadeva C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, točka 35.

⁽⁷⁰⁾ Zadeva C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, točka 39.

uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude pri prevozu oddanih invalidskih vozičkov ali druge opreme za gibanje ali pripomočkov, kakor je opredeljeno v členu 2(a) Uredbe (ES) št. 1107/2006. V tem primeru je odgovornost prevoznika omejena na vrednost, navedeno v prejšnjem odstavku, razen če potnik ob izročitvi prijavljene prtljage prevozniku predloži posebno izjavo o interesu za dostavo v namembni kraj in, če se to zahteva, plača dodatni znesek.

- V zvezi z razlago členov 19, 22 in 29 Montrealske konvencije je Sodišče⁽⁷¹⁾ menilo, da je letalski prevoznik na podlagi konvencije lahko odgovoren delodajalcu v primeru škode zaradi zamude letov, na katerih so bili potniki njegovi zaposleni. Konvencijo bi bilo zato treba razlagati tako, da se ne uporablja le za škodo, povzročeno samim potnikom, temveč tudi za škodo, ki jo je utrpel delodajalec, s katerim je potnik sklenil pogodbo o mednarodnem prevozu. Sodišče je v svoji odločbi dodalo, da se letalskim prevoznikom zagotavlja, da njihova odgovornost ne more preseči zneska, izračunanega tako, da se zgornja meja, določena v Konvenciji, pomnoži s številom zadevnih zaposlenih/potnikov.
- V primeru odškodninskega zahtevka za povračilo škode iz člena 19 Montrealske konvencije ima potnik možnost izbire med več sodišči, ki so določena v členu 33 te konvencije: bodisi sodišče v kraju sedeža prevoznika, glavnem kraju njegovega poslovanja ali kraju poslovne enote, prek katere je bila sklenjena pogodba, bodisi sodišče v namembnem kraju. V tem primeru ni pomembno, ali se ta kraj nahaja v EU, saj pristojnost temelji na konvenciji, katere pogodbenica je EU.

⁽⁷¹⁾ Zadeva C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, točki 29 in 49.

PRILOGA

Pristojnost nacionalnih izvršilnih organov EU v okviru velike zamude pri prihodu vmesnih letov za zvezo v končni namembni kraj.

Pravni okvir:

1. Zadeva C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, Folkerts ⁽¹⁾

„33. Ker se te nevspečnosti glede letov, ki imajo zamudo, uresničijo ob prihodu v **končni namembni kraj**, je Sodišče presodilo, da je treba za odškodnino, ki je določena v členu 7 Uredbe št. 261/2004, zamudo presojati glede na uro načrtovanega prihoda **v ta kraj** (glej sodbi Sturgeon in drugi, točka 61, ter Nelson in drugi, točka 40).

34. Pojem ‚končni namembni kraj‘ je v členu 2(h) Uredbe št. 261/2004 opredeljen kot **namembni kraj, naveden na vozovnici, ki je predložena pri prijavi na let, pri vmesnih letih za zvezo pa kot namembni kraj zadnjega leta**.

35. Torej je pri vmesnih letih za zvezo za pavšalno odškodnino iz člena 7 Uredbe št. 261/2004 pomembna **le zamuda, ugotovljena glede na uro načrtovanega prihoda v končni namembni kraj**, ki se razume kot namembni kraj zadnjega leta, s katerim je letel zadevni potnik.“

2. Uredba (ES) št. 261/2004, člen 16 – Kršitve

„1. Vsaka država članica določi organ, ki je pristojen za izvajanje te uredbe glede **letov iz letališč na svojem ozemlju in letov na ta letališča iz tretjih držav**. Kadar je to primerno, mora ta organ ustrezno ukrepati, da zagotovi spoštovanje pravic potnikov. Države članice obvestijo Komisijo o organu, ki so ga določile v skladu s tem odstavkom.

2. Brez poseganja v člen 12 se vsak potnik lahko pritoži vsakemu pristojnemu organu iz odstavka 1 ali vsakemu drugemu pristojnemu organu, ki ga določi država članica, v zvezi z domnevno kršitvijo te uredbe, ki nastane na letališču, ki se nahaja na ozemlju države članice, ali v zvezi z vsakim letom iz tretje države na tisto letališče. [...]“

Možni primeri ⁽²⁾:

Izjave o omejitvi odgovornosti:

- Ta seznam primerov ni nujno popoln in temelji na dejstvu, da takšne poti, ki vključujejo en ali več vmesnih letov za zvezo v okviru ene pogodbe o prevozu, opravljajo zadevni letalski prevozniki v skladu s členom 3 Uredbe in so dovoljene na podlagi obstoječih sporazumov o zračnem prevozu, sklenjenih med državami članicami EU in/ali med EU in tretjimi državami.
- Ti primeri zadevajo le situacije „pri vmesnih letih za zvezo, ki si neposredno sledijo, [...] le zamuda, ugotovljena glede na uro načrtovanega prihoda v končni namembni kraj.“
- Domneva se, da je velika zamuda na končnem namembnem kraju le posledica zamude zveze, da se pri njej ne upošteva nobena druga vrsta dogodkov in da se pri njej ni mogoče sklicevati na izredne razmere.

Pot št. 1: odhod iz DČ EU A (let 1), v DČ EU B prestop na let s končnim namembnim krajem C v EU (let 2).

V skladu s členom 16(1) je pristojen NIO DČ B. Znesek odškodnine se izračuna na podlagi celotne poti.

Pot št. 2: odhod iz DČ EU A (let 1), na letališču zunaj EU prestop na let z drugim končnim namembnim krajem v tretji državi (let 2).

V skladu s členom 16(1) je pristojen NIO DČ A. Znesek odškodnine se izračuna na podlagi celotne poti.

Pot št. 3: odhod iz tretje države (let 1, ki ga opravlja prevoznik iz EU), prestop v DČ EU A na let s končnim namembnim krajem v DČ EU B (let 2).

V skladu s členom 16(1) je pristojen NIO DČ A. Znesek odškodnine se izračuna na podlagi celotne poti.

⁽¹⁾ Najpomembnejši deli so v krepkem tisku.

⁽²⁾ EU (Evropska unija), DČ (država članica), NIO (nacionalni izvršilni organ).