

II

(Sporočila)

SPOROČILA INSTITUCIJ, ORGANOV, URADOV IN AGENCIJ EVROPSKE UNIJE

EVROPSKA KOMISIJA

OBVESTILO KOMISIJE

Smernice za razlago uredb EU o pravicah potnikov v zvezi z razvojem razmer glede COVID-19

(2020/C 89 I/01)

Potnike in evropski prometni sektor je močno prizadel izbruh COVID-19. Zaježitveni ukrepi upravnih organov, kot so omejitve potovanj, zapore in karantenska območja, pomenijo, da bi lahko bil prometni sektor eden od sektorjev, ki jih bo ta pandemija najbolj prizadela. Razmere so stresne za številne potnike, katerih potovalni aranžmaji so bili odpovedani in/ali ki ne želijo ali ne smejo več potovati.

Evropska unija (EU) je edino območje na svetu, kjer državljanje štiti celovit sklop pravic potnikov, ne glede na to, ali potujejo z letalom, vlakom, avtobusom ali ladjo.

Glede na stanje brez primere v Evropi zaradi izbruha COVID-19 Evropska komisija meni, da bi bilo v tem okviru koristno pojasniti pravice potnikov v zračnem, železniškem, avtobusnem ali ladijskem prometu, pa tudi ustrezne obveznosti prevoznikov.

1. NAMEN

Namen teh smernic za razlago je pojasniti, kako se uporabljajo nekatere določbe zakonodaje EU o pravicah potnikov v zvezi z izbruhom COVID-19, zlasti kar zadeva odpovedi in zamude.

Te smernice dopolnjujejo smernice, ki jih je predhodno objavila Komisija ⁽¹⁾, in ne posegajo v razlago Sodišča.

Smernice zajemajo naslednje zakonodajne akte o pravicah potnikov:

- 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 ⁽²⁾;
- Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu ⁽³⁾;

⁽¹⁾ 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 (UL C 214, 15.6.2016, str. 5).

Sporočilo Komisije – Smernice za razlago Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL C 220, 4.7.2015, str. 1).

⁽²⁾ UL L 46, 17.2.2004, str. 1.

⁽³⁾ UL L 315, 3.12.2007, str. 14.

- Uredba (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 ⁽⁴⁾;
- 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 ⁽⁵⁾.

Te smernice ne zajemajo Direktive (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih. ⁽⁶⁾

2. SMERNICE ZA VSE NAČINE PREVOZA

2.1. Pravica do izbire med povračilom stroškov in spremembo poti

Navedene štiri uredbe posebej določajo to pravico v primeru odpovedi ali nekaterih zamud.

Kar zadeva spremembo poti ⁽⁷⁾, lahko okoliščine izbruha COVID-19 vplivajo na pravico do izbire spremembe poti ob „prvi priložnosti“ ⁽⁸⁾. Prevozniki lahko ugotovijo, da sprememba poti potnika do namembnega kraja v kratkem času ni mogoča. Poleg tega utegne biti nekaj časa nejasno, kdaj bo sprememba poti mogoča. To se lahko na primer zgodi, če država članica začasno odpove lete ali ustavi vlake, avtobuse ali ladje, ki prihajajo iz nekaterih držav. Glede na to se lahko, odvisno od primera, „prva priložnost“ za spremembo poti znatno odloži in/ali je povezana z znatno negotovostjo. Zato bi lahko bilo za potnika ugodnejše povračilo cene vozovnice ali sprememba poti pozneje „po izbiri potnika“. Podrobnosti za vsak način prevoza so navedene v nadaljevanju.

2.2. Primeri, v katerih potniki ne morejo potovati ali želijo odpovedati potovanje

Uredbe EU o pravicah potnikov ne obravnavajo primerov, ko potniki ne morejo potovati ali želijo na lastno pobudo odpovedati potovanje. Ali se potniku v takih primerih povrnejo stroški, je odvisno od vrste vozovnice (možnost povračila stroškov, možnost spremembe rezervacije), kot je določeno v splošnih pogojih zadevnega prevoznika.

Kaže, da različni prevozniki potnikom, ki ne želijo več potovati (ali nimajo dovoljenja za potovanje) zaradi izbruha COVID-19, ponujajo dobropise. Potniki lahko te dobropise uporabijo za drugo potovanje z istim prevoznikom v roku, ki ga določi prevoznik.

To situacijo je treba razlikovati od tiste, ko prevoznik odpove potovanje in ponudi le dobropis namesto izbire med povračilom stroškov in spremembo poti. Če prevoznik predlaga dobropis, ta ponudba ne more vplivati na pravico potnika, da se odloči za povračilo stroškov.

2.3. Posebna nacionalna pravila v zvezi z izbruhom COVID-19

V nekaterih primerih so bila sprejeta posebna nacionalna pravila v zvezi z izbruhom COVID-19, ki ustvarjajo obveznost za prevoznike, da potnikom vrnejo denar ali izdajo dobropis v primeru, da potnik ni mogel izkoristiti opravljenega leta.

Taki nacionalni ukrepi ne spadajo na področje uporabe uredb EU o pravicah potnikov in jih ne obravnavajo te smernice, ki vključujejo le razlago pravil o pravicah potnikov, ki jih je sprejela Unija.

⁽⁴⁾ UL L 334, 17.12.2010, str. 1.

⁽⁵⁾ UL L 55, 28.2.2011, str. 1.

⁽⁶⁾ Direktiva (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).

⁽⁷⁾ Nekateri instrumenti se sklicujejo tudi na „nadaljevanje poti“.

⁽⁸⁾ Člen 8(1)(a) in (b) Uredbe (ES) št. 261/2004; člen 16(a) in (b) Uredbe (ES) št. 1371/2007; člen 18(1)(a) in (b) Uredbe (EU) št. 1177/2010; člen 19(1)(a) in (b) Uredbe (EU) št. 181/2011.

3. PRAVICE LETALSKIH POTNIKOV (UREDBA (ES) Št. 261/2004)

3.1. Informiranje potnikov

Poleg pravil v zvezi z informacijami o pravicah, ki so na voljo, Uredba (ES) št. 261/2004 ne vsebuje posebnih določb o informacijah o motnjah v prometu. Vendar so pravice do odškodnine v primeru odpovedi povezane z dejstvom, da prevoznik ni zagotovil pravočasnega obvestila. Ta vidik je torej zajet v nadaljnjih pojasnilih v zvezi s pravico do odškodnine.

3.2. Pravica do povračila stroškov ali spremembe poti

V primeru odpovedi leta s strani letalskih prevoznikov (ne glede na vzrok), člen 5 od dejanskega letalskega prevoznika zahteva, da potnikom ponudi izbiro med:

- a) povračilom stroškov (vračilom denarja);
- b) spremembo poti ob prvi priložnosti, ali
- c) spremembo poti pozneje, ko potnikom ustreza.

V zvezi s povračilom stroškov je potnik v primerih, ko odhodni let in povratni let rezervira ločeno in je odhodni let odpovedan, upravičen le do povračila odpovedanega leta, tj. v tem primeru odhodnega leta.

Če pa sta odhodni let in povratni let del iste rezervacije, tudi če ju opravljajo različni letalski prevozniki, bi bilo treba potnikom v primeru odpovedi odhodnega leta ponuditi dve možnosti: povračilo stroškov celotne vozovnice (tj. za oba leta) ali spremembo poti z drugim letom, ki nadomešča odhodni let (Smernice za razlago, točka 4.2).

Kar zadeva spremembo poti in kot je pojasnjeno zgoraj, lahko „ob prvi priložnosti“ v razmerah izbruha COVID-19 pomeni precejšnjo zamudo, enako pa lahko velja tudi za razpoložljivost konkretnih informacij o taki „priložnosti“ glede na visoko stopnjo negotovosti, ki vpliva na zračni promet.

Zato je treba pri uporabi člena 5 Uredbe (ES) št. 261/2004 upoštevati te razmere. Vsekakor pa velja:

Prvič, potnike je treba obvestiti o zamudah in/ali negotovostih, povezanih z izbiro spremembe poti namesto povračila stroškov.

Drugič, če se potnik vseeno odloči za spremembo poti ob prvi priložnosti, bi se moralo šteti, da je prevoznik izpolnil svojo obveznost obveščanja, če je na lastno pobudo čim prej in pravočasno sporočil, kateri let je na voljo za spremembo poti.

3.3. Pravica do oskrbe

V skladu s členom 9 Uredbe, ki vsebuje vse ustrezne podrobnosti, mora dejanski letalski prevoznik potnikom, ki jih je prizadela odpoved leta, brezplačno ponuditi oskrbo. To vključuje obroke hrane in osvežilne napitke, primerne čakalnemu času; hotelsko nastanitev, če je to potrebno, in prevoz do kraja nastanitve. Poleg tega morajo letališča zagotoviti pomoč invalidnim potnikom in potnikom z omejeno mobilnostjo v skladu z Uredbo (ES) št. 1107/2006 ⁽⁹⁾.

Opozoriti je treba, da se pravica do oskrbe konča, kadar se potnik odloči za povračilo celotnih stroškov vozovnice. Enako se zgodi, kadar se potnik odloči za spremembo poti pozneje, ko potniku ustreza (člen 5(1)(b) v povezavi s členom 8(1)(c)).

Pravica do oskrbe traja le toliko časa, dokler morajo potniki čakati na spremembo poti ob prvi priložnosti (člen 5(1)(b) v povezavi s členom 8(1)(b)).

Namen Uredbe je zagotoviti ustrezno obravnavanje potreb potnikov, ki čakajo na 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 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 (Smernice za razlago 4.3.2).

⁽⁹⁾ 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).

V skladu z Uredbo mora letalski prevoznik izpolniti svojo obveznost in nuditi oskrbo, tudi kadar so za odpoved leta vzrok izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

Uredba ne vsebuje nobene določbe, ki poleg „izrednih razmer“, navedenih v členu 5(3) Uredbe, priznava še ločeno kategorijo „posebej izrednih“ dogodkov. Letalski prevoznik torej ni oproščen vseh svojih obveznosti, vključno s tistimi iz člena 9 Uredbe, tudi ob dolgem trajanju. V takih razmerah in ob takih dogodkih so potniki še posebej ranljivi ⁽¹⁰⁾. 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) Uredbe.

3.4. Pravica do odškodnine

Uredba št. 261/2004 določa tudi odškodnine v pavšalnem znesku v nekaterih razmerah. To ne velja za odpovedi, opravljene več kot 14 dni vnaprej, ali odpovedi, ki so posledica „izrednih razmer“, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi. Za podrobnosti glej člen 5(1) in člen 7 Uredbe.

Komisija meni, da ukrepi, ki jih javni organi sprejmejo za zaježitev pandemije COVID-19, po svoji naravi ali vzroku niso neločljivo povezani z običajnim opravljanjem dejavnosti prevoznikov in nanje ti dejansko ne morejo vplivati.

V členu 5(3) je navedena izjema od pravice do odškodnine pod pogojem, da so „vzrok“ za zadevno odpoved izredne razmere, katerim se ni bilo mogoče izogniti kljub sprejetju vseh ustreznih ukrepov.

Ta pogoj bi se moral šteti za izpolnjenega, kadar javni organi neposredno prepovejo nekatere lete ali prepovejo premike oseb na način, ki dejansko izključuje opravljanje zadevnih letov.

Ta pogoj je lahko izpolnjen tudi, kadar do odpovedi leta pride v razmerah, v katerih premiki oseb niso popolnoma prepovedani, ampak le omejeni na osebe, upravičene do odstopanj (na primer državljani ali rezidenti zadevne države).

Če se nobena taka oseba ne bi udeležila določenega leta, bi slednji ostal prazen, če ne bi bil odpovedan. V takih primerih lahko prevoznik upravičeno ne odlašajo zelo dolgo, ampak let pravočasno odpove (in četudi ni prepričan glede pravic različnih potnikov do potovanja), da se lahko sprejmejo primerni organizacijski ukrepi, vključno z vidika oskrbe potnikov, ki jo mora zagotoviti prevoznik. V takih primerih in glede na razmere še vedno lahko šteje, da je „vzrok“ odpovedi ukrep, ki so ga sprejeli javni organi. Glede na razmere to lahko velja tudi za lete v nasprotni smeri od letov, ki jih neposredno zadeva prepoved premikov oseb.

Tudi pri odpovedi leta, za katero se odloči letalski prevoznik in dokaže, da je ta odločitev utemeljena zaradi varovanja zdravja posadke, bi se moralo šteti, da so njen „vzrok“ izredne razmere.

Navedeni argumenti niso in ne morejo biti izčrpn, saj lahko v področje uporabe člena 5(3) spadajo tudi druge posebne razmere v zvezi s COVID-19.

4. PRAVICE POTNIKOV V ŽELEZNIŠKEM PROMETU (UREDBA (ES) St. 1371/2007)

4.1. Pravica do obveščeniosti

Prevozniki v železniškem prometu in prodajalci vozovnic morajo pred prodajo vozovnic potnikom na zahtevo zagotoviti informacije pred začetkom potovanja, tudi o vseh dejavnostih, ki bi lahko povzročile motnje ali zamude pri opravljanju storitev. Prevozniki v železniškem prometu morajo potnikom zagotoviti informacije tudi med potovanjem, vključno z informacijami o zamudah ter vprašanjih glede varnosti in zaščite. Kadar se prevozniki v železniškem prometu in pristojni organi, odgovorni za pogodbe o izvajanju železniških storitev po javnem naročilu, odločijo, da bodo prenehali izvajati železniško storitev, morajo tako odločitev objaviti pred začetkom njenega izvajanja. Podrobnosti o pravici do potovalnih informacij so določene v členu 8 in Prilogi II k Uredbi (ES) št. 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30 in točka 4.3.3 Smernic za razlago.

4.2. Pravica do povračila ali nadaljevanja/spremembe poti

Glede tega so pravice določene v členu 16 Uredbe (ES) št. 1371/2007. Bistveno je naslednje: kadar se lahko upravičeno pričakuje, da bo zamuda pri prihodu v namembni kraj daljša od 60 minut, imajo potniki izbiro med povračilom cene vozovnice ali pa nadaljevanjem ali spremembo poti. Pri tem velja:

- a) pravica do povračila se nanaša na stroške vozovnice za del ali dele poti, ki niso bili opravljeni, in za dele poti, ki so bili že opravljeni, če potovanje glede na potnikov prvotni potovalni načrt ne služi več svojemu namenu, skupaj s povratnim prevozom do izhodiščnega mesta odhoda, kadar je to primerno;
- b) nadaljevanje ali sprememba poti mora potekati pod primerljivimi pogoji prevoza. Po izbiri potnika mora biti navedeno opravljeno ob prvi priložnosti ali ob času, ko mu ustreza.

Kot je pojasnjeno zgoraj, lahko pri nadaljevanju/spremembi poti „prva priložnost“ v razmerah, povezanih z izbruhom COVID-19, pomeni precejšnjo zamudo, isto pa lahko velja glede razpoložljivosti konkretnih informacij o takšni „priložnosti“, saj za železniški promet obstaja velika negotovost.

Prvič, potnike je treba, ko se jim ponudi izbira med spremembo poti in povračilom stroškov, obvestiti o zamudah in/ali negotovosti.

Drugič, če potnik kljub temu izbere nadaljevanje ali spremembo poti ob prvi priložnosti, bi se moralo šteti, da je prevoznik izpolnil svojo obveznost obveščanja potnika, če ga na lastno pobudo, čim prej in pravočasno obvesti o vlaku, ki je na voljo za nadaljevanje ali spremembo poti.

4.3. Pravica do pomoči

V primeru zamude ob prihodu ali odhodu imajo potniki pravico do informacij o razmerah ter predvidenem času prihoda in odhoda, takoj ko so te informacije na voljo. V primeru zamude, daljše od 60 minut, imajo tudi pravico do obrokov in osvežilnih pijač v razumnih mejah; do nastanitve, kadar je potrebna ena ali več nočitev, kjer in kadar je to fizično mogoče; do prevoza do železniške postaje, nadomestnega izhodišča ali namembnega kraja, kjer in kadar je to fizično mogoče, če vlak obtiči na progi. Podrobno je to določeno v členu 18(2) Uredbe (ES) št. 1371/2007.

V skladu z Uredbo mora prevoznik v železniškem prometu izpolniti zgoraj navedene obveznosti, tudi če so vzrok za odpoved vlaka okoliščine, kot so razmere, povezane s COVID-19. Iz nobenega dela Uredbe se ne da sklepati, da bi bil lahko prevoznik v železniškem prometu v posebnih okoliščinah izvzet iz obveznosti zagotavljanja pomoči v skladu s členom 18(2) Uredbe (ES), ki se lahko glede na potrebe zahteva tudi v daljšem časovnem obdobju. Namen Uredbe je, da se zagotovi ustrezna pomoč zlasti potnikom, ki čakajo na spremembo poti ob prvi priložnosti na podlagi člena 16 Uredbe. Uredba (ES) št. 1371/2007 določa, da se pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo prilagodi potrebam teh potnikov, tudi glede zgoraj navedenih informacij.

4.4. Pravica do nadomestila

Če se potniki ne odločijo za povračilo stroškov, ampak zahtevajo nadaljevanje ali spremembo poti, imajo tudi pravico do nadomestila. Pri zamudah od 60 do 119 minut nadomestilo znaša 25 % cene vozovnice, pri zamudah 120 minut in več pa 50 % cene vozovnice. Podrobno je to določeno v členu 17 Uredbe (ES) št. 1371/2007.

Drugače kot pri drugih načinih prevoza obstoj izrednih razmer, če obstajajo, ne vpliva na pravico do nadomestila v primeru zamud (tudi tistih, ki so posledica odpovedi). ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Glej sodbo C-509/11, *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

5. PRAVICE POTNIKOV V AVTOBUSNEM PROMETU (UREDBA (EU) St. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Pravica do obveščeniosti

V skladu s členom 24 Uredbe prevozniki in upravljavci postaj v okviru svojih pristojnosti potnikom ves čas njihovega potovanja zagotavljajo ustrezne informacije. Člen 20 Uredbe vsebuje podrobne določbe v zvezi z informacijami, ki jih je treba zagotoviti v primeru odpovedi ali zamude pri odhodu.

5.2. Pravica do povračila ali nadaljevanja/spremembe poti

Uredba (EU) št. 181/2011 v členu 19 v primeru linijskih avtobusnih prevozov z načrtovano razdaljo 250 km ali več v nekaterih primerih določa spremembo poti ali povračilo stroškov. Tako imajo potniki, kadar prevoznik upravičeno pričakuje, da bo linijski prevoz odpovedan ali bo imel odhod s postaje zamudo več kot 120 minut, pravico do izbire med nadaljevanjem ali spremembo poti v namembni kraj ob prvi priložnosti, brez dodatnih stroškov in pod primerljivimi pogoji ali povračilom celotne cene vozovnice. Poleg tega se lahko po potrebi ponudi brezplačen povratni prevoz ob prvi priložnosti do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v pogodbi o prevozu. Potniki imajo isto izbiro, če je odhod odpovedan ali če pride do zamude pri odhodu z avtobusnega postajališča.

Kot je pojasnjeno zgoraj, lahko pri nadaljevanju/spremembi poti „prva priložnost“ v razmerah, povezanih z izbruhom COVID-19, pomeni precejšnje zamudo, isto pa lahko velja glede razpoložljivosti konkretnih informacij o takšni „priložnosti“, saj za avtobusni promet obstaja velika negotovost.

Prvič, potnike je treba obvestiti o zamudah in/ali negotovosti, ko se jim ponudi izbira med nadaljevanjem/spremembo poti in povračilom.

Drugič, če se potnik vseeno odloči za spremembo poti ob prvi priložnosti, bi se moralo šteti, da je prevoznik izpolnil svojo obveznost glede obveščanja potnikov, če je na lastno pobudo, čim prej in pravočasno sporočil, katera storitev je na voljo za nadaljevanje ali spremembo poti.

5.3. Pravica do pomoči

Pravica do pomoči je določena v členu 21 Uredbe (EU) št. 181/2011, sledi pa povzetek. Pri potovanju na dolgi relaciji, katerega predvideno trajanje je več kot tri ure, so potniki v primeru odpovedi ali več kot 90-minutne zamude odhoda upravičeni do prigrizkov, obrokov ali osvežilnih pijač, primerno glede na čakalno dobo, pod pogojem, da so na voljo na avtobusu ali na postaji ali jih je možno razumno dobaviti. Namestitev je treba zagotoviti, ko je potreben postanek ene ali več noči (do dveh noči in z omejitvijo stroškov na največ 80 evrov na noč), ter prevoz do kraja namestitve in nazaj do postaje.

Iz nobenega dela Uredbe se ne da sklepati, da bi bil lahko prevoznik izvzet iz katere koli svoje obveznosti, vključno z obveznostjo zagotavljanja pomoči. Namen Uredbe je, da se ustrezno poskrbi zlasti za potrebe potnikov, ki čakajo na spremembo poti, na podlagi člena 21 Uredbe.

5.4. Pravica do nadomestila

V primeru linijskega prevoza ima potnik pravico do nadomestila pod pogoji iz člena 19(2) Uredbe (ES) št. 181/2011. Nadomestilo znaša 50 % cene vozovnice, če je prevoz odpovedan, vendar je na voljo le, če prevoznik potniku ne ponudi izbire med povračilom in spremembo poti.

⁽¹²⁾ Pravica do spremembe poti ali povračila stroškov (točka 4(2)), pravica do oskrbe (točka 4(3)) in pravica do nadomestila (točka 4(4)) se ne uporabljajo za storitve v notranjem prometu na Hrvaškem, v Estoniji, na Madžarskem, v Latviji, na Portugalskem, Slovaškem in v Sloveniji ter za storitve, pri katerih se znaten del storitve (vključno z vsaj enim načrtovanim postankom) opravi zunaj Evropske unije v primeru Hrvaške, Estonije, Grčije, Finske, Madžarske, Latvije, Slovaške in Slovenije.

6. PRAVICE POTNIKOV MED POTOVANJEM PO MORJU IN CELINSKIH PLOVNIH POTEH (UREDBA (EU) Št. 1177/2010)

6.1. Pravica do obveščeniosti

Kot je podrobneje določeno v členu 16 Uredbe (EU) št. 1177/2010, je treba potnike o situaciji obvestiti čim prej in v vsakem primeru najpozneje 30 minut po načrtovanem odhodu, o pričakovanem času odhoda in pričakovanem času prihoda pa takoj, ko sta navedeni informaciji na voljo.

6.2. Pravica do spremembe poti ali povračila stroškov

Kadar prevoznik utemeljeno pričakuje, da bo potniška storitev odpovedana ali da bo imel odhod s pristaniškega terminala več kot 90-minutno zamudo, se potniku nemudoma ponudi izbira med dvema možnostma:

- spremembo poti v namembni kraj ob prvi priložnosti, brez dodatnih stroškov in pod primerljivimi pogoji prevoza, kot so določeni v prevozni pogodbi, ali
- vračilom cene vozovnice in, če je to ustrezno, brezplačnim povratnim prevozom ob prvi priložnosti do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v prevozni pogodbi.

Podrobno je to določeno v členu 18 Uredbe (EU) št. 1177/2010.

Kot je pojasnjeno zgoraj, lahko pri nadaljevanju/spremembi poti, „prva priložnost“ v razmerah, povezanih z izbruhom COVID-19, pomeni precejšnjo zamudo, isto pa lahko velja glede razpoložljivosti konkretnih informacij o takšni „priložnosti“, saj za promet po morju in celinskih plovni poteh obstaja velika negotovost.

Prvič, potnike je treba, ko se jim ponudi izbira med spremembo poti in povračilom stroškov, obvestiti o zamudah in/ali negotovosti.

Drugič, če se potnik vseeno odloči za spremembo poti ob prvi priložnosti, bi se moralo šteti, da je prevoznik izpolnil svojo obveznost glede obveščanja potnikov, če je na lastno pobudo, čim prej in pravočasno sporočil, katera storitev je na voljo za spremembo poti.

Določbe o spremembi poti in povračilu stroškov ter nadomestilu se ne uporabljajo za križarke (člen 2(1)(c)).

6.3. Pravica do pomoči

Potniki so pod pogoji iz člena 17 Uredbe (EU) št. 1177/2010 upravičeni do 1) pomoči v obliki prigrizkov, obrokov ali osvežilnih napitkov, primernih čakalnemu času, pod pogojem, da so na voljo ali jih je mogoče dobiti brez prevelikih težav, do 2) nastanitve, kadar je potrebna nastanitev za eno ali več noči, ali dodatne nastanitve poleg tiste, ki so jo potniki načrtovali (do 3 noči in z omejitvijo stroškov nastanitve na 80 evrov na noč), ter do 3) prevoza do nastanitve in nazaj do potniškega terminala.

6.4. Pravica do nadomestila

Ne da bi izgubili pravico do prevoza, lahko potniki od prevoznika zahtevajo nadomestilo v primeru zamude ob prihodu v namembni kraj, kot je določen v prevozni pogodbi. Najnižje nadomestilo znaša 25 % cene vozovnice za različne zamude glede na načrtovani čas potovanja. Če zamuda presega dvakratni čas potovanja, znaša nadomestilo 50 % cene vozovnice. Podrobno je to določeno v členu 19 Uredbe (EU) št. 1177/2010.

V členu 20(4) Uredbe (EU) št. 1177/2010 so določene nekatere izjeme od pravice do nadomestila, med drugim zaradi izrednih razmer.

Komisija meni, da ukrepi, ki jih javni organi sprejmejo za zavezitev pandemije COVID-19, po svoji naravi ali vzroku niso neločljivo povezani z običajnim opravljanjem dejavnosti prevoznikov in nanje ti dejansko ne morejo vplivati.

V členu 20(4) je navedena izjema od pravice do nadomestila pod pogojem, da so „vzrok“ za zadevno odpoved izredne razmere, ki preprečujejo izvajanje potniških storitev, katerim se ni bilo mogoče izogniti kljub sprejetju vseh ustreznih ukrepov.

Ta pogoj bi se moral šteti za izpolnjenega, kadar javni organi neposredno prepovejo nekatere prevozne storitve ali prepovejo premike oseb na način, ki dejansko izključuje opravljanje zadevnih prevoznih storitev.

Ta pogoj je lahko izpolnjen tudi, kadar do odpovedi pride v razmerah, v katerih premiki oseb niso popolnoma prepovedani, ampak le omejeni na osebe, upravičene do odstopanj (na primer državljani ali rezidenti zadevne države).

Če nobena takšna oseba ne bi potovala, bi bilo plovilo ali ladja prazna, če storitev ne bi bila odpovedana. V takšnih primerih lahko prevoznik upravičeno ne odlašajo zelo dolgo, ampak odpove prevozno storitev pravočasno (in četudi ni prepričan glede pravic različnih potnikov do potovanja), da se lahko sprejmejo primerni organizacijski ukrepi, vključno z vidika oskrbe potnikov, ki jo mora zagotoviti prevoznik. V takih primerih in glede na razmere se še vedno lahko šteje, da je „vzrok“ odpovedi ukrep, ki so ga sprejeli javni organi. Glede na razmere to lahko velja tudi za prevozne storitve v nasprotni smeri od storitev, ki jih neposredno zadeva prepoved premikov oseb.

Tudi pri odpovedi prevozne storitve, za katero se odloči prevoznik in dokaže, da je ta odločitev utemeljena zaradi varovanja zdravja posadke, bi se moralo šteti, da so njen „vzrok“ izredne razmere.

Navedeni argumenti niso in ne morejo biti izčrpn, saj lahko v področje uporabe člena 20(4) spadajo tudi druge posebne razmere v zvezi s COVID-19.
