



PRÁVA CESTUJÍCÍCH

Cílem společných pravidel je zaručit poskytnutí minimální pomoci cestujícím ve všech druzích dopravy v případě, že dojde ke značnému zpoždění či zrušení spoje, s důrazem zejména na ochranu nejzranitelnějších skupin cestujících. Dalším cílem je zavést mechanismy pro odškodnění. Současně však existuje značné množství výjimek týkajících se železniční nebo silniční dopravy a i nadále často dochází k soudním sporům.

PRÁVNÍ ZÁKLAD

Ustanovení čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie.

CÍLE

Právní předpisy Unie týkající se práv cestujících mají cestujícím zajistit minimální a harmonizovanou úroveň ochrany ve všech druzích dopravy s cílem usnadnit mobilitu a podporovat využívání hromadné dopravy.

VÝSLEDKY

Unie postupně přijímala pravidla pro účely ochrany cestujících ve všech druzích dopravy. Tyto právní předpisy doplňují právní úpravu týkající se ochrany spotřebitelů^[1] a souborných služeb pro cesty^[2], jakož i použitelné mezinárodní úmluvy^[3], Listinu základních práv a relevantní vnitrostátní ustanovení. S uplatňováním této právní úpravy jsou však spojeny potíže a často dochází k soudním sporům. Při výkladu uvedených právních předpisů hraje ostatně rozhodující úlohu Soudní dvůr Evropské unie.

[1]Do této oblasti patří směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů.

[2]Směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. K 1. červenci 2018 bude tento předpis (společně s relevantními ustanoveními nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU) nahrazen novou směrnicí, jejímž cílem bude zohlednit aktuálně klíčovou úlohu internetu při prodeji zájezdů (směrnice (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015).

[3]Odpovědnost dopravců v případě nehody se řídí režimy, které jsou stanoveny příslušnými mezinárodními úmluvami: v případě letecké dopravy Montrealskou úmluvou (provedenou nařízením (ES) č. 889/2002, které rozšířilo její působnost i na vnitrostátní lety); v případě námořní dopravy Athénskou úmluvou (příslušná ustanovení byla provedena nařízením (ES) č. 392/2009, které rozšířilo jejich působnost i na vnitrostátní dopravu); úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (příslušná ustanovení byla provedena nařízením (ES) č. 1371/2007, které rozšířilo jejich působnost i na vnitrostátní dopravu). V případech, na něž se nevztahují výše uvedené úmluvy ani předpisy, které je provádějí do práva Evropské unie, se použijí relevantní vnitrostátní ustanovení (autobusová nebo autokarová doprava a vnitrostátní říční doprava).



Uvedená pravidla zavádějí soubor „základních“ práv společných pro všechny druhy dopravy: zákaz diskriminace, zvláštní ochranu cestujících se sníženou pohyblivostí^[4], informování cestujících, vnitrostátní kontrolní orgány a systémy vyřizování stížností. Kromě toho zavádějí rovněž pro každý druh dopravy specifické mechanismy poskytování pomoci a kompenzace v případě, že dojde ke zrušení či ke značnému zpoždění spoje, které musí příslušní dopravci za všech okolností uplatňovat.

A. Letecká doprava: nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1107/2006

V souvislosti s nařízením (ES) č. 261/2004 vzniká značné množství soudních sporů a jeho oblast působnosti byla mnohokrát upřesněna judikaturou^[5].

Odepření nástupu na palubu:

- dopravce se musí nejprve obrátit na dobrovolníky, kterým navrhne: i) kompenzaci podle svobodně sjednaných podmínek a ii) volbu mezi proplacením ceny letenky do sedmi dnů (a v nezbytném případě i bezplatným zpátečním letem do původního místa odletu) a přesměrováním nebo pokračováním letu při nejbližší příležitosti nebo v jiný společně určený den;
- cestujícím, kterým byl odepřen nástup na palubu, je nutno poskytnout: i) pomoc (stravu, telefon a v nezbytném případě také ubytování), ii) volbu mezi proplacením ceny letenky do 7 dnů (a v nezbytném případě také bezplatným zpátečním letem do původního místa odletu) a přesměrováním nebo pokračováním letu při nejbližší příležitosti nebo v jiný společně určený den a iii) okamžitou náhradu podle níže uvedených pravidel:

Lety ≤ 1 500 km	Lety 1 500–3 500 km Lety v EU ≥ 1 500 km	Lety ≥ 3 500 km
250 EUR (125 EUR, pokud má přesměrovaný let při příletu méně než 2 hod. zpoždění)	400 EUR (200 EUR, pokud má přesměrovaný let při příletu méně než 3 hod. zpoždění)	600 EUR (300 EUR, pokud má přesměrovaný let při příletu méně než 4 hod. zpoždění)

Zrušení:

- pomoc (strava, telefon a v nezbytném případě ubytování)^[6],
- možnost volby mezi: i) proplacením pořizovací ceny letenky do sedmi dnů (a v nezbytném případě také bezplatný zpáteční let do původního místa odletu) a ii) přesměrováním nebo pokračováním letu při nejbližší příležitosti nebo iii) v jiný společně určený den,

[4]Cestující se sníženou pohyblivostí musí mít mj. možnost obdržet bez jakýchkoli dodatečných nákladů přiměřenou pomoc, což je částečně podmíněno povinností předem informovat dopravce: 36 hodin před zahájením cesty autobusem nebo autokarem a 48 hodin v případě ostatních dopravních prostředků.

[5]V březnu 2013 Evropská komise navrhla, aby byla uvedena pravidla upřesněna (především se jednalo o lepší vymezení pojmu „mimořádné okolnosti“) a aby bylo zjednodušeno jejich použití ([COM\(2013\)0130](#)). Tento návrh je v současné době nadále projednáván a dne 5. února 2014 byl projednán Parlamentem v prvním čtení ([P7_TA\(2014\)0092](#)). Prozatím Komise přijala výklad platných pravidel vycházející z judikatury (C(2016)3502 v konečném znění ze dne 10. června 2016).

[6]Soudní dvůr Evropské unie rozhodl, že tato pomoc musí být poskytnuta bez ohledu na důvod zrušení letu, a to bez jakéhokoli časového či peněžitého omezení, kromě nákladů, které cestující skutečně vynaložil.



- okamžitá náhrada jako při odepření nástupu na palubu, s výjimkou případů, kdy byl cestující o zrušení letu předem informován^[7], a s výjimkou mimořádných okolností^[8].

Zpoždění o nejméně dvě hodiny v případě letů do 1 500 kilometrů, o nejméně tři hodiny v případě letů od 1 500 do 3 500 km a letů uvnitř EU delších než 1 500 km a o nejméně čtyři hodiny v případě letů delších než 3 500 km:

- pomoc (strava, telefon a v nezbytném případě ubytování),
- v případě zpoždění o tři a více hodin musí být cestujícím nabídnuto proplacení ceny letenky do sedmi dnů (a v nezbytném případě i bezplatný zpáteční let do původního místa odletu) a stejná náhrada jako v případě zrušení^[9].

Změna třídy na vyšší/nížší:

- jestliže dopravce umístí cestující do vyšší třídy, nesmí požadovat žádnou dodatečnou platbu,
- jestliže dopravce umístí cestující do nižší třídy, musí do sedmi dnů proplatit: i) 30 % ceny letenky u letů o délce do 1 500 km, ii) 50 % ceny letenky u letů od 1 500 do 3 500 km a u letů na území Evropy delších než 1 500 km, nebo iii) 75 % ceny letenky u letů delších než 3 500 km.

Cestující s omezenou pohyblivostí:

Osoby s omezenou pohyblivostí i osoby, které je doprovázejí, mají při nástupu na palubu vždy přednost. V případech odepření nástupu na palubu, zrušení a jakéhokoli zpoždění letu mají osoby s omezenou pohyblivostí právo, aby jim byla co nejdříve poskytnuta pomoc (strava, telefon a v nezbytném případě ubytování).

V březnu 2013 předložila Komise nový návrh, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) s cílem dále posílit prosazování pravidel EU tím, že upřesní hlavní zásady a implicitní práva cestujících, které byly v minulosti důvodem mnoha sporů mezi leteckými společnostmi a cestujícími. Postup spolurozhodování stále probíhá a na konečných řešeních se musí Parlament a Rada EU ještě dohodnout.

B. Železniční doprava: nařízení (ES) č. 1371/2007.

Členské státy mohou vyjmout z uplatňování většiny ustanovení tohoto nařízení vnitrostátní železniční dopravní spoje (do roku 2024) a také městské, příměstské a regionální spoje, nebo spoje, jejichž značná část je poskytována mimo Unii^[10].

Zrušení spoje nebo zpoždění spoje delší než 60 minut:

- možnost volby mezi: i) přesměrováním nebo pokračováním cesty při nejbližší příležitosti, nebo ii) v jiný společně určený den, nebo iii) proplacením jízdného

[7]Nejméně dva týdny před datem letu. V případě přesměrování může být tato lhůta zkrácena.

[8]Judikatura Soudního dvora Evropské unie omezila tyto mimořádné okolnosti pouze na zásah vyšší moci.

[9]Soudní dvůr Evropské unie postavil cestující letů zpožděných o více než tři hodiny na roveň cestujícím, kteří jsou obětí zrušeného letu. Nařízení (ES) č. 261/2004 původně stanovilo možnost proplacení pouze v případě zpoždění delších než pět hodin.

[10]V roce 2017 navrhla Komise změnu nařízení, aby se snížilo uplatňování vnitrostátních výjimek. Tento návrh je v současné chvíli normotvůrcem posuzován.



do jednoho měsíce (a v nezbytném případě i bezplatným návratem do výchozí stanice),

- pokud nedojde k proplacení jízdného, právo na přepravu a právo být odškodněn do jednoho měsíce na žádost cestujícího (pokud nebyl cestující o zpoždění informován dříve, než zakoupil přepravní doklad): 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 60 až 119 minut a 50 % v případě delšího zpoždění,
- strava ve stanici nebo ve vlaku, pokud je k dispozici, a v nezbytném případě i ubytování, pokud je to uskutečnitelné,
- dopravce je zproštěn odpovědnosti, pokud ke zrušení nebo zpoždění spoje dojde z důvodu nevyhnutelných mimořádných okolností. Nicméně náhradu je třeba poskytnout vždy, a to i za takových okolností^[11].

Přepřevládání nařízení (ES) č. 1371/2007, které Komise zahájila v září 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), poskytuje základ pro ještě jasnější rámec vztahu mezi přepravci a zákazníky. K dotyčnému návrhu přijal Evropský parlament v listopadu 2018 usnesení. Na plenárním zasedání konaném v říjnu 2019 oznámil Výbor pro cestovní ruch rozhodnutí zahájit interinstitucionální jednání o jeho znění.

C. Námořní a vnitrostátní říční lodní doprava: nařízení (EU) č. 1177/2010

Práva cestujících (na trasách delších než 500 m) na lodích (vybavených motorem, určených pro více než 12 cestujících a s více než 3 členy posádky) určených pro námořní dopravu a pro dopravu po vnitrozemských vodních cestách se vztahují na cestující, kteří 1) se nalodí v přístavu v Unii nebo 2) cestují do přístavu v Unii, za podmínky, že přepravu provozuje dopravce z Unie. Cestující, kteří se účastní okružní plavby, mohou tato práva uplatnit pouze tehdy, pokud se přístav nalodění nachází na území Evropy, a nevztahují se na ně některá ustanovení týkající se zpoždění.

Zrušení spoje nebo zpoždění vyplutí delší než 90 minut:

- informování cestujících nejpozději do 30 minut po plánovaném čase odjezdu,
- možnost volby mezi: i) přesměrováním nebo pokračováním cesty při nejbližší příležitosti a ii) proplacením ceny přepravního dokladu do sedmi dnů (a v nezbytném případě i bezplatným návratem do původního místa odjezdu),
- pomoc (pokud cestující nebyl o zpoždění informován dříve, než zakoupil cestovní doklad): strava, pokud je k dispozici, a v nezbytném případě i ubytování na plavidle nebo na pevnině; ubytování na pevnině je omezeno na 3 noci a na cenu 80 EUR za noc; nárok na ubytování nevzniká, pokud bylo zrušení či zpoždění způsobeno povětrnostními podmínkami.

Značné zpoždění při příplutí:

Odškodnění do jednoho měsíce na žádost cestujícího, s výjimkou případů, kdy byl cestující informován o zpoždění dříve, než zakoupil cestovní doklad, nebo kdy bylo

[11]V roce 2013 vydal Soudní dvůr EU rozhodnutí, podle něhož mají cestující v případě výrazného zpoždění nárok na částečné proplacení ceny vlakové jízdenky, a to i v případě, že toto zpoždění bylo způsobeno vyšší mocí. (C-509/11). Návrh změny rozhodnutí, který v roce 2017 předložila Komise, stanoví zrušení tohoto automatického odškodnění.



zpoždění způsobeno povětrnostními podmínkami nebo nevyhnutelnými mimořádnými okolnostmi:

Odškodnění:	25 % z ceny zaplaceného přepravního dokladu	50 % z ceny zaplaceného přepravního dokladu
Plavba ≤ 4 h	Zpoždění ≥ 1 h	Zpoždění ≥ 2 h
Plavba 4 až 8 h	Zpoždění ≥ 2 h	Zpoždění ≥ 4 h
Plavba 8 až 24 h	Zpoždění ≥ 3 h	Zpoždění ≥ 6 h
Plavba ≥ 24 h	Zpoždění ≥ 6 h	Zpoždění ≥ 12 h

D. Autobusová a autokarová doprava: nařízení (EU) č. 181/2011

Souhrn práv osob cestujících autobusem nebo autokarem se vztahuje pouze na linkovou dopravu na vzdálenosti delší než 250 km a pod podmínkou, že místo nástupu či výstupu cestujícího se nachází na území některého z členských států^[12]. Členské státy kromě toho mohou až do března 2021 uplatnit odchylky z většiny ustanovení tohoto nařízení. (v důsledku toho jsou v jednotlivých členských státech uplatňována velmi rozdílná pravidla, která v konečném důsledku poskytují nízkou úroveň ochrany).

Zrušení spoje nebo zpoždění odjezdu delší než 120 minut:

- informování cestujících nejpozději do 30 minut po plánovaném čase odjezdu,
- možnost volby mezi: i) přeměrováním nebo pokračováním cesty při nejbližší příležitosti a ii) proplacením ceny přepravního dokladu do 14 dnů (a v nezbytném případě i bezplatným návratem do původního místa odjezdu); pokud dopravce tuto možnost volby nenabídne, musí do jednoho měsíce uhradit kromě ceny cestovního dokladu také odškodnění ve výši 50 % ceny jízdného,
- u cest delších než tři hodiny musí být v případě zpoždění odjezdu o 90 a více minut nabídnuta pomoc (strava a v nezbytném případě i ubytování na nejvýše dvě noci v ceně nejvýše 80 EUR za noc); nárok na ubytování nevzniká, pokud bylo zpoždění způsobeno povětrnostními podmínkami nebo přírodní katastrofou.

ÚLOHA EVROPSKÉHO PARLAMENTU

Evropský parlament se vždy důrazně zasazoval o práva cestujících ve všech druzích dopravy. V současné době se soustředí zejména na to, aby dohlížel na skutečné dodržování předpisů přijatých v posledních letech. V této souvislosti prosazuje srozumitelnější pravidla, poskytování jasných a přesných informací cestujícím před cestou i během ní, jednoduché a rychlé možnosti nápravy a také lepší kontrolu uplatňování stávající právní úpravy. Ve dvou usneseních, která přijal v roce 2012, navrhuje zejména, aby právní předpisy jasně vymezily pojem „mimořádné okolnosti“, které umožňují dopravcům zprostit se některých svých povinností, a také aby dopravci zavedli nepřetržitou telefonickou pomoc za tarif bez přírážky, aby byli dopravci povinni

[12]Některá práva se uplatní i v rámci linkové dopravy na krátké vzdálenosti (informování, zákaz diskriminace, zajištění přístupu cestujícím s omezenou pohyblivostí) a v rámci příležitostné dopravy (zákaz diskriminace, odškodnění v případě nehody nebo poškození specifických pomůcek cestujících s omezenou pohyblivostí).



vyřizovat stížnosti cestujících do dvou měsíců a aby byla zavedena opatření zaměřená na zvýšení účinnosti vnitrostátních orgánů dohledu.

Parlament také podpořil posílení již existujících práv, zejména pokud jde o nekalé a protiprávní podmínky v přepravních smlouvách a zajištění lepší dostupnosti dopravní infrastruktury pro cestující s omezenou pohyblivostí, dále se vyslovil pro zavedení nových práv, například minimálních norem kvality nebo zvláštních pravidel pro účinnou ochranu cestujících v multimodální dopravě (v tomto posledně jmenovaném případě je zejména nutné, aby členské státy neuplatňovaly odchylky z uplatňování nařízení o železniční nebo silniční dopravě).

Nejdůležitější rozhodnutí Evropského parlamentu v této oblasti:

- usnesení ze dne 25. listopadu 2009 o náhradách pro cestující v případě úpadku letecké společnosti, [Úř. věst. C 285 E, 21.10.2010, s. 42](#),
- usnesení ze dne 25. října 2011 o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením a o Evropské strategii pro pomoc osobám se zdravotním postižením 2010–2020, [Úř. věst. C 285 E, 8.5.2013, s. 9](#),
- usnesení ze dne 29. března 2012 o fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě, [Úř. věst. C 285 E, 6.9.2013, s. 1](#),
- usnesení ze dne 23. října 2012 o právech cestujících ve všech druzích dopravy, [Úř. věst. C 285 E, 7.3.2014, s. 21](#),
- legislativní usnesení ze dne 5. února 2014 o návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel, [Úř. věst. C 93, 24.3.2017, s. 336](#),
- usnesení ze dne 7. července 2015 o zavedení integrovaného systému prodeje jízdenek na multimodální cesty v Evropě, [Úř. věst. C 265, 11.8.2017, s. 2](#).

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

