



## PRÁVA CESTUJÚCICH

Cieľom spoločných pravidiel je zaručiť minimálnu pomoc cestujúcim v každom druhu dopravy v prípade výrazného meškania alebo zrušenia cesty, a predovšetkým chrániť najzraniteľnejších cestujúcich. Týmto pravidlami sa tiež vytvárajú mechanizmy odškodnenia. V železničnej alebo cestnej doprave sú však možné rôzne výnimky a naďalej často dochádza k súdnym konaniam.

### PRÁVNÝ ZÁKLAD

Článok 91 ods. 1 a článok 100 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ).

### CIELE

Právne predpisy Európskej únie týkajúce sa práv cestujúcich majú cestujúcim zaručiť minimálnu a jednotnú úroveň ochrany vo všetkých druhoch dopravy s cieľom uľahčiť mobilitu a podporiť používanie prostriedkov hromadnej dopravy.

### VÝSLEDKY

Únia si postupne vytvorila pravidlá na ochranu cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy. Tieto právne predpisy tak rozšírili predpisy týkajúce sa ochrany spotrebiteľov<sup>[1]</sup> a balíkov služieb cestovného ruchu<sup>[2]</sup>, ako aj príslušné medzinárodné dohovory<sup>[3]</sup>, chartu základných práv a príslušné vnútroštátne ustanovenia. Uplatňovanie týchto pravidiel sa však javí ako problematické, čo často vedie k súdnym konaniam. Súdny dvor Európskej únie (SDEÚ) pritom zohráva rozhodujúcu úlohu pri poskytovaní výkladu.

[1] Napríklad smernica 93/13/EHS o neprimeraných zmluvných podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, nariadenie (ES) č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa a smernica 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov.

[2] Smernica 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb. Od 1. júla 2018 toto znenie (ako aj príslušné ustanovenia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2011/83/EÚ) nahradila nová smernica s cieľom zohľadniť v súčasnosti prevládajúce využívanie internetu pri predaji balíkov cestovných služieb (smernica (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015).

[3] Režimy zodpovednosti dopravcov v prípade nehody sú zosúladené s príslušnými medzinárodnými dohovormi: Montrealským dohovorom pre oblasť leteckej dopravy (transponovaný a rozšírený na vnútroštátne lety nariadením (ES) č. 889/2002); Aténskym dohovorom o preprave cestujúcich po mori (príslušné ustanovenia transponované a rozšírené na vnútroštátnu dopravu nariadením (ES) č. 392/2009); dohovorom týkajúcim sa medzinárodnej železničnej dopravy (príslušné ustanovenia transponované a rozšírené na vnútroštátnu dopravu nariadením (ES) č. 1371/2007). V prípadoch, na ktoré sa nevzťahujú dohovory alebo ich transpozícia do práva Európskej únie, sa uplatňujú príslušné vnútroštátne ustanovenia (autobusová alebo autokarová doprava a vnútrozemská vodná doprava).



Uvedené predpisy ustanovujú súbor základných práv spoločných pre všetky druhy dopravy: nediskrimináciu, osobitnú ochranu cestujúcich so zníženou pohyblivosťou<sup>[4]</sup>, informácie pre cestujúcich, národné orgány kontroly a systémy spracovania sťažností. Vytvárajú tiež mechanizmy pomoci a kompenzácie v prípade zrušenia alebo výrazného meškania, ktoré sú upravené podľa príslušného druhu dopravy a ktoré musí daný dopravca vždy uplatniť.

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

Nariadenie (ES) č. 261/2004 je zdrojom mnohých súdnych sporov, pričom rozsah jeho pôsobnosti spresnila rozsiahla judikatúra<sup>[5]</sup>.

Odmietnutie nástupu do lietadla:

- dopravca musí najskôr vyzvať prípadných dobrovoľníkov, ktorým sa ponúkne: i) kompenzácia na základe dohody a ii) výber medzi vrátením peňazí do siedmich dní (a v prípade potreby bezplatný let do pôvodného miesta odletu) a presmerovaním letu alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase alebo k neskoršiemu dátumu podľa obojstrannej dohody,
- cestujúcim, ktorí nemôžu nastúpiť do lietadla, sa ponúkne: i) pomoc (občerstvenie, telefón a v prípade potreby ubytovanie), ii) výber medzi vrátením peňazí do siedmich dní (a v prípade potreby bezplatným letom do pôvodného miesta odletu) a presmerovaním letu alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase alebo k neskoršiemu dátumu podľa obojstrannej dohody a iii) okamžité odškodnenie určené podľa týchto kritérií:

Lety ≤ 1 500 km	Lety 1 500 – 3 500 km Lety v EÚ ≥ 1 500 km	Lety ≥ 3 500 km
250 EUR (125 EUR, ak presmerovanie spôsobí meškanie v celi kratšie ako 2 h)	400 EUR (200 EUR, ak presmerovanie spôsobí meškanie v celi kratšie ako 3 h)	600 EUR (300 EUR, ak presmerovanie spôsobí meškanie v celi kratšie ako 4 h)

Zrušenie:

- pomoc (občerstvenie, telefón a v prípade potreby ubytovanie)<sup>[6]</sup>,
- možnosť výberu medzi i) vrátením peňazí do siedmich dní (a v prípade potreby bezplatným letom do pôvodného miesta odletu) a ii) presmerovaním letu alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase alebo iii) k neskoršiemu dátumu podľa obojstrannej dohody,

[4]Cestujúcim so zníženou pohyblivosťou musí byť hlavne poskytnutá primeraná pomoc bez ďalších poplatkov – sčasti podmienená predchádzajúcim informovaním dopravcu: 36 hodín pred odchodom v autobusovej alebo autokarovej doprave a 48 hodín vopred v ostatných druhoch dopravy.

[5]V marci 2013 Európska komisia navrhla tieto predpisy objasniť (hlavne presnejšie vymedziť pojem „mimoriadne okolnosti“) a uľahčiť tak ich uplatňovanie (COM(2013)0130). V súčasnosti je tento návrh ešte stále predmetom diskusie a 5. februára 2014 prešiel v Parlamente prvým čítaním (P7\_TA(2014)0092). Medzitým Komisia prijala výklad platných pravidiel na základe judikatúry (COM(2016)3502 z 10. júna 2016).

[6]SDEÚ rozhodol, že táto pomoc sa musí poskytnúť bez ohľadu na dôvod zrušenia letu a bez akéhokoľvek časového alebo finančného obmedzenia okrem výšky výdavkov, ktoré cestujúci skutočne vynaložili.



- okamžitá náhrada ako v prípadoch odmietnutia nástupu do lietadla okrem prípadov, keď bol cestujúci vopred informovaný o zrušení letu<sup>[7]</sup>, a okrem mimoriadnych okolností<sup>[8]</sup>.

Meškanie trvajúce najmenej 2 hodiny v prípade letov do 1 500 km, najmenej 3 hodiny v prípade letov od 1 500 do 3 500 km a v prípade letov v rámci EÚ nad 1 500 km, ako aj meškanie trvajúce najmenej 4 hodiny v prípade letov nad 3 500 km:

- pomoc (občerstvenie, telefón a v prípade potreby ubytovanie),
- v prípade, že meškanie trvá viac ako 3 hodiny, sa cestujúcemu ponúkne vrátenie peňazí do 7 dní (a v prípade potreby bezplatný let do pôvodného miesta odletu) a odškodnenie ako v prípade zrušenia letu<sup>[9]</sup>.

Presunutie do vyššej/nížšej triedy:

- dopravca nesmie požadovať žiadny príplatok, ak cestujúceho presunul do vyššej triedy,
- v prípade presunutia do nižšej triedy dopravca nahradí do siedmich dní: i) 30 % ceny letenky v prípade letov do 1 500 km, ii) 50 % v prípade letov od 1 500 do 3 500 km a v prípade letov v rámci EÚ nad 1 500 km, iii) 75 % v prípade letov nad 3 500 km.

Cestujúci so zníženou pohyblivosťou:

Cestujúci so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, majú pri nástupe do lietadla vždy prednosť. V prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania letu bez ohľadu na dĺžku meškania sa im vždy v čo najkratšom čase poskytne pomoc (občerstvenie, telefón a v prípade potreby ubytovanie).

Európska komisia predložila v marci 2013 nový návrh, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)) s cieľom ďalej posilniť presadzovanie pravidiel EÚ tým, že sa objasnia kľúčové zásady a implicitné práva cestujúcich, ktoré v minulosti viedli k mnohým sporom medzi leteckými spoločnosťami a cestujúcimi. Proces spolurozhodovania stále prebieha a na konečných riešeniach sa musia Európsky parlament a Rada EÚ ešte dohodnúť.

## **B. Železničná doprava: nariadenie (ES) č. 1371/2007**

Členské štáty môžu udeliť výnimku z väčšiny ustanovení tohto nariadenia v prípade vnútroštátnych železničných služieb (až do roku 2024), ako aj v prípade mestskej, prímestskej a regionálnej dopravy alebo služieb, ak sa ich podstatná časť poskytuje mimo Únie<sup>[10]</sup>.

Zrušenie alebo meškanie nad 60 minút:

---

[7]Najneskôr dva týždne pred dátumom letu. V prípade presmerovania môže byť táto lehota skrátená.

[8]Jurisdikciou SDEÚ obmedzené na vyššiu moc.

[9]SDEÚ postavil cestujúcich, ktorých let mešká dlhšie ako 3 hodiny, na úroveň cestujúcich, ktorých let bol zrušený. V nariadení (ES) č. 261/2004 bola stanovená len možnosť náhrady v prípade meškania nad päť hodín.

[10]V roku 2017 Komisia navrhla toto nariadenie zmeniť, aby obmedzila využívanie vnútroštátnych výnimiek. Tento návrh v súčasnosti posudzuje zákonodarca.



- možnosť výberu medzi i) presmerovaním cesty alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase alebo ii) k neskoršiemu dátumu podľa obojstrannej dohody alebo iii) vrátením peňazí do jedného mesiaca (a v prípade potreby bezplatným návratom do východiskovej stanice),
- ak nedôjde k vráteniu peňazí, cestujúci má naďalej právo na prepravu a na jeho žiadosť sa mu do 1 mesiaca poskytne odškodnenie (okrem prípadu, keď bol o meškaní informovaný pred kúpou cestovného lístka): 25 % zaplatenej ceny lístka v prípade meškania od 60 do 119 minút a 50 % v prípade dlhšieho meškania,
- občerstvenie na stanici alebo vo vlaku, ak je k dispozícii, a ubytovanie, ak je to potrebné a možné,
- dopravca je zbavený zodpovednosti, ak zrušenie alebo meškanie spôsobili mimoriadne okolnosti, ktorým nebolo možné zabrániť. Odškodnenie je však splatné aj za takýchto okolností<sup>[11]</sup>.

Prepracovanie nariadenia (ES) č. 1371/2007, ktoré Európska komisia začala v septembri 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), poskytuje základ pre ešte jasnejší rámec vzťahov medzi dopravcami a zákazníkmi. Európsky parlament prijal uznesenie o návrhu v novembri 2018. V októbri 2019 bolo v pléne oznámené rozhodnutie Výboru pre dopravu a cestovný ruch o začatí medziinštitucionálnych rokovaní o znení.

### C. Námorná doprava a vnútrozemská vodná doprava: nariadenie (EÚ) č. 1177/2010

Práva cestujúcich (v prípade ciest nad 500 m) na lodiach (s motorom, pre viac ako 12 cestujúcich a s viac ako 3-člennou posádkou) v námornej alebo vo vnútrozemskej vodnej doprave sa vzťahujú na cestujúcich, ktorí 1) sa nalodili v prístave v Únii alebo 2) cestujú do prístavu v Únii, ak dopravu prevádzkuje dopravca z Únie. Cestujúci na výletných lodiach môžu tieto práva uplatniť len vtedy, ak sa prístav nalodenia nachádza v Európe, a nevzťahujú sa na nich niektoré ustanovenia týkajúce sa meškania.

Zrušenie alebo meškanie odchodu nad 90 minút:

- informovanie cestujúcich najneskôr 30 minút po pôvodne plánovanom čase odchodu,
- možnosť výberu medzi i) presmerovaním cesty alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase a ii) vrátením peňazí do 7 dní (a v prípade potreby bezplatným návratom do pôvodného miesta odchodu),
- pomoc (okrem prípadu, keď bol cestujúci o meškaní informovaný pred kúpou cestovného lístka): občerstvenie, ak je k dispozícii, a v prípade potreby ubytovanie na palube alebo na pevnine. Ubytovanie na pevnine je obmedzené na 3 noci a na 80 EUR za noc. Ubytovanie sa nemusí poskytnúť, ak zrušenie alebo meškanie zapríčinili poveternostné podmienky.

Výrazné meškanie pri príchode:

---

[11]V roku 2013 SDEÚ rozhodol, že cestujúci majú nárok na čiastočnú náhradu ceny lístka na vlak v prípade významného omeškania, aj keď je toto meškanie spôsobené vyššou mocou (C-509/11). V návrhu zmeny nariadenia predloženého Komisiou v roku 2017 sa toto automatické odškodnenie vypúšťa.



odškodnenie do jedného mesiaca na žiadosť cestujúceho, okrem prípadov, keď bol o meškaní informovaný pred zakúpením cestovného lístka alebo ak meškanie zapríčinili meteorologické podmienky alebo mimoriadne okolnosti, ktorým sa nedá predísť:

Odškodnenie	25 % zaplatenej ceny cestovného lístka	50 % zaplatenej ceny cestovného lístka
cesta ≤ 4 h	meškanie ≥ 1 h	meškanie ≥ 2 h
cesta 4 až 8 h	meškanie ≥ 2 h	meškanie ≥ 4 h
cesta 8 až 24 h	meškanie ≥ 3 h	meškanie ≥ 6 h
cesta ≥ 24 h	meškanie ≥ 6 h	meškanie ≥ 12 h

#### D. Autobusová a autokarová doprava: nariadenie (EÚ) č. 181/2011

Práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave sa ako celok uplatňujú len na pravidelnú dopravu pri vzdialenostiach nad 250 km a ak sa miesto nástupu alebo miesto výstupu cestujúceho nachádza na území niektorého z členských štátov<sup>[12]</sup>. Okrem toho môžu členské štáty až do marca 2021 uplatňovať výnimku z väčšiny ustanovení uvedeného nariadenia (dôsledkom sú veľmi rozdielne predpisy jednotlivých štátov, ktoré v konečnom dôsledku poskytujú nízku mieru ochrany).

Zrušenie alebo meškanie odchodu nad 120 minút:

- informovanie cestujúcich najneskôr 30 minút po pôvodne plánovanom čase odchodu,
- možnosť výberu medzi i) presmerovaním cesty alebo pokračovaním v ceste v čo najkratšom čase a ii) vrátením peňazí do 14 dní (a v prípade potreby bezplatným návratom do pôvodného miesta odchodu). Ak dopravca neponúkne cestujúcemu na výber uvedené možnosti, musí cestujúcemu do 1 mesiaca poskytnúť okrem náhrady aj odškodnenie vo výške 50 %,
- v prípade ciest nad 3 hodiny sa od 90. minúty meškania musí poskytnúť pomoc (občerstvenie a v prípade potreby ubytovanie najviac na 2 noci v cene maximálne 80 EUR za noc). Ubytovanie sa nemusí poskytnúť, ak meškanie zapríčinili poveternostné podmienky alebo prírodná katastrofa.

## ÚLOHA EURÓPSKEHO PARLAMENTU

Európsky parlament sa vždy rozhodne zasadzoval za práva cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy. Jeho hlavným cieľom v súčasnosti je zabezpečiť skutočné uplatňovanie predpisov, ktoré boli prijaté v posledných rokoch. V tejto súvislosti sa zasadil za zrozumiteľnejšie pravidlá, poskytovanie jasných a presných informácií cestujúcim pred cestou a počas nej, za jednoduché a rýchle možnosti nápravy a napokon za lepšiu kontrolu uplatňovania existujúcich právnych predpisov. Vo svojich dvoch uzneseniach prijatých v roku 2012 navrhol predovšetkým to, aby sa v právnych

[12]Niektoré práva sa uplatňujú aj na pravidelnú dopravu na kratšie vzdialenosti (informácie, nediskriminácia, prístup pre cestujúcich so zníženou pohyblivosťou) alebo na príležitostné dopravné služby (nediskriminácia, odškodnenie v prípade nehody alebo poškodenia osobitného vybavenia cestujúcich so zníženou pohyblivosťou).



predpisoch jasne vymedzil pojem „mimoriadne okolnosti“, na základe ktorých môžu byť dopravcovia oslobodení od určitých povinností, aby dopravcovia zaviedli nepretržitú telefonickú pomoc za ceny bez prirážok a aby sa zaviedla povinnosť vybavovať sťažnosti cestujúcich do dvoch mesiacov, ako aj opatrenia na zlepšenie efektívnosti národných kontrolných orgánov.

Parlament sa taktiež vyjadril v prospech zlepšenia existujúcich práv, najmä pokiaľ ide o nezákonné alebo neprimerané ustanovenia v zmluvách o preprave alebo lepšie zabezpečenie prístupu k dopravnej infraštruktúre pre cestujúcich so zníženou pohyblivosťou, ako aj zavedenia nových práv, napríklad minimálnych noriem kvality alebo pravidiel na ochranu cestujúcich v multimodálnej doprave, čo v tomto poslednom prípade znamená, že členské štáty nebudú využívať výnimky z uplatňovania nariadení o železničnej alebo cestnej doprave.

Najdôležitejšie rozhodnutia Európskeho parlamentu v tejto oblasti:

- uznesenie z 25. novembra 2009 o odškodnení cestujúcich v prípade konkurzu leteckej spoločnosti, [Ú. v. EÚ C 285 E, 21.10.2010, s. 42](#);
- uznesenie z 25. októbra 2011 o mobilite a začlenení osôb so zdravotným postihnutím a Európskej stratégii pre oblasť zdravotného postihnutia 2010 – 2020, [Ú. v. EÚ C 131 E, 8.5.2013, s. 9](#);
- uznesenie z 29. marca 2012 o fungovaní a uplatňovaní stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave, [Ú. v. EÚ C 257 E, 6.9.2013, s. 1](#);
- uznesenie z 23. októbra 2012 o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy, [Ú. v. EÚ C 68 E, 7.3.2014, s. 21](#);
- legislatívne uznesenie z 5. februára 2014 o návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a nariadenie (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave, [Ú. v. EÚ C 93, 24.3.2017, s. 336](#);
- uznesenie zo 7. júla 2015 o realizácii multimodálneho integrovaného systému predaja cestovných lístkov Európe, [Ú. v. EÚ C 265, 11.8.2017, s. 2](#).

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser  
02/2020

