

## OZNÁMENIE KOMISIE

**Výkladové usmernenia k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (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 k nariadeniu Rady (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd, zmenenému nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002**

(2016/C 214/04)

## 1. ÚVOD

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91<sup>(1)</sup> (ďalej len „nariadenie“), nadobudlo účinnosť 17. februára 2005. Nariadením sa stanovuje minimálna úroveň štandardov kvality ochrany cestujúcich, čím sa liberalizácia trhu leteckej dopravy doplnila o dôležitý občiansky rozmer.

V bielej knihe o doprave prijatej 28. marca 2011<sup>(2)</sup> Komisia medzi svojimi iniciatívami uvádza potrebu „zabezpečiť jednotný výklad právnych predpisov EÚ v oblasti práv cestujúcich a ich harmonizované a účinné presadzovanie s cieľom zaručiť rovnaké podmienky pre odvetvie dopravy a zároveň vytvorenie európskej normy pre bezpečnosť občanov“.

V nadväznosti na túto bielu knihu prijala Komisia výkladové usmernenia k nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave<sup>(3)</sup>.

Pokiaľ ide o leteckú dopravu, z oznámenia Komisie z 11. apríla 2011<sup>(4)</sup> vyplynulo, že ustanovenia nariadenia sa vykladajú rôznymi spôsobmi v dôsledku nezrozumiteľných častí a nedostatkov v platnom texte a že presadzovanie práv v jednotlivých členských štátoch sa líši. Okrem toho sa zistilo, že je pre cestujúcich ťažké presadiť si práva.

V reakcii na uvedené oznámenie prijal Európsky parlament 29. marca 2012 uznesenie<sup>(5)</sup>. Parlament poukázal na opatrenia, ktoré považuje za nevyhnutné na opätovné získanie dôvery cestujúcich, najmä na riadne uplatňovanie súčasných pravidiel členskými štátmi a leteckými dopravcami, presadzovanie dostatočných a jednoduchých nápravných prostriedkov a poskytovanie presných informácií cestujúcim o ich právach.

S cieľom objasniť práva a zabezpečiť lepšie uplatňovanie nariadenia leteckými dopravcami a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva predložila Komisia návrh na zmenu tohto nariadenia<sup>(6)</sup>. Navrhované zmeny zároveň zohľadňujú finančný vplyv na odvetvie leteckej dopravy, a preto je niekoľko opatrení zameraných na obmedzenie nákladov. Tento návrh v súčasnosti posudzuje zákonodarný orgán EÚ. Cieľom týchto výkladových usmernení Komisie nie je nahradiť ani doplniť jej návrh.

Balík opatrení lepšej právnej regulácie je jednou z desiatich prioritných oblastí Junckerovej Komisie a jej cieľom je zabezpečiť účinnosť opatrení EÚ v každej fáze cyklu tvorby politiky – od jej plánovania až po vykonávanie, preskúmanie a následnú revíziu, ako je to v prípade nariadenia. Ďalším cieľom tejto Komisie je dosiahnuť prehľadnejší a spravodlivejší vnútorný trh. Komisia 11. júna 2015<sup>(7)</sup> vyhlásila, že v krátkodobom horizonte zvažuje prijať výkladové usmernenia s cieľom uľahčiť a zlepšiť uplatňovanie nariadenia a podporovať osvedčené postupy. Je to jedno z opatrení navrhnutých v oznámení zo 7. decembra 2015 o „Stratégii v oblasti letectva pre Európu“<sup>(8)</sup>.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1.

<sup>(2)</sup> Plán jednotného európskeho dopravného priestoru – Vytvorenie konkurencieschopného dopravného systému efektívne využívajúceho zdroje, KOM(2011) 144 v konečnom znení, pozri stranu 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:SK:PDF>.

<sup>(3)</sup> Ú. v. EÚ C 220, 4.7.2015, s. 1.

<sup>(4)</sup> Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu a Rade o uplatňovaní nariadenia (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 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:SK:PDF>). KOM(2011) 174 v konečnom znení.

<sup>(5)</sup> Uznesenie Európskeho parlamentu o fungovaní a uplatňovaní stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=SK&reference=P7-TA-2012-99>.

<sup>(6)</sup> Návrh 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. [COM(2013) 130 final z 13. 3. 2013].

<sup>(7)</sup> RADA TTE (doprava), 11. júna 2015 v Luxemburgu.

<sup>(8)</sup> COM(2015) 598 final zo 7. 12. 2015 „Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov – Stratégia v oblasti letectva pre Európu“.

Rozhodujúci vplyv na výklad nariadenia mala judikatúra. Vnútroštátne sudy viackrát žiadali Súdny dvor Európskej únie (ďalej len „Súdny dvor“), aby objasnil určité ustanovenia vrátane kľúčových aspektov nariadenia. Jeho výkladové rozsudky zodpovedajú súčasnému stavu práva EÚ, ktoré musia vnútroštátne orgány presadzovať. Vyhodnotenie vykonané v r. 2010<sup>(9)</sup> aj posúdenie vplyvu v r. 2012<sup>(10)</sup> poukázali na veľké množstvo rozhodnutí prijatých Súdnym dvorom. Z toho jasne vyplýva, že treba prijať opatrenia s cieľom zabezpečiť jednotné chápanie a riadne uplatňovanie tohto nariadenia v celej EÚ.

Cieľom týchto výkladových usmernení Komisie je zrozumiteľnejšie vysvetliť množstvo ustanovení obsiahnutých v nariadení, najmä so zreteľom na judikatúru Súdneho dvora<sup>(11)</sup>, aby sa súčasné predpisy mohli presadzovať účinnejšie a dôslednejšie. Tieto usmernenia sú určené na riešenie problémov, s ktorými sa najčastejšie stretávajú vnútroštátne orgány presadzovania práva, cestujúci a ich združenia, Európsky parlament a zástupcovia odvetvia. Nahrádzajú predchádzajúce informácie, napríklad rubriky často kladených otázok a príslušných odpovedí atď., ktoré sú uverejnené na webovom sídle Komisie.

Ich cieľom nie je pokryť všetky ustanovenia vyčerpávajúcim spôsobom, ani vytvoriť nové právne predpisy. Treba tiež poznamenať, že výkladové usmernenia nemajú vplyv na výklad právnych predpisov Únie, ktorý poskytol Súdny dvor<sup>(12)</sup>.

Tieto usmernenia sa týkajú aj nariadenia Rady (ES) č. 2027/97 z 9. októbra 1997 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd<sup>(13)</sup> zmeneného nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002<sup>(14)</sup> a Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (ďalej len „Montrealský dohovor“)<sup>(15)</sup>. Nariadenie (ES) č. 889/2002 slúži na dva účely: po prvé na zosúladenie právnych predpisov EÚ o zodpovednosti leteckých dopravcov, pokiaľ ide o cestujúcich a ich batožinu, s ustanoveniami Montrealského dohovoru, ktorého jednou zo zmluvných strán je EÚ; a po druhé na rozšírenie uplatňovania ustanovení dohovoru aj na letecké služby poskytované na území členského štátu.

Tieto výkladové usmernenia by mali pomôcť zabezpečiť lepšie uplatňovanie a presadzovanie nariadenia.

## 2. ROZSAH PÔSOBNOSTI NARIADENIA

### 2.1. Územná pôsobnosť

#### 2.1.1. Geografická pôsobnosť

Článkom 3 ods. 1 nariadenia sa obmedzuje rozsah jeho pôsobnosti na cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného na území členského štátu, ktorý podlieha ustanoveniam zmluvy, a na cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného v tretej krajine na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu, ktorý podlieha ustanoveniam zmluvy, ak prevádzkujúcim leteckým dopravcom je dopravca EÚ.

Podľa článku 355 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ďalej len „ZFEÚ“) sa právne predpisy EÚ neuplatňujú na krajiny a územia uvedené v prílohe II k ZFEÚ<sup>(16)</sup>. Namiesto toho tieto krajiny a územia podliehajú osobitným dohodám o pridružení stanoveným v štvrtjej časti ZFEÚ. V súlade s aktom o pristúpení Dánska a Spojeného kráľovstva sa neuplatňuje na Faerské ostrovy, Ostrov Man ani na Normanské ostrovy. Preto sa tieto územia v zmysle nariadenia<sup>(17)</sup> musia považovať za tretie krajiny.

Na druhej strane, podľa článku 355 ZFEÚ, sa ustanovenia zmlúv uplatňujú na francúzske zámorské departementy, a to Guadeloupe, Francúzsku Guyanu, Martinik, Réunion, Mayotte, ako aj Svätý Martin, na Azory, Madeiru a Kanárske ostrovy. Preto sú tieto územia v zmysle tohto nariadenia súčasťou členského štátu, na ktorý sa vzťahuje zmluva.

<sup>(9)</sup> Evaluation of Regulation 261/2004 [Hodnotenie nariadenia (ES) č. 261/2004], hlavná záverečná správa, Steer Davies Gleave, február 2010.

<sup>(10)</sup> Pracovný dokument útvarov Komisie Posúdenie vplyvu – Sprievodný dokument k 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, Brusel, SWD(2013) 62 final z 13. 3. 2013, a návrh nariadenia, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 261/2004, [COM(2013) 130 final].

<sup>(11)</sup> V texte sa systematicky uvádzajú jednoznačné odkazy na príslušné rozhodnutia Súdneho dvora; ak takýto odkaz neexistuje, rozhodujúci je výklad nariadenia Komisiou.

<sup>(12)</sup> Pozri článok 19 ods. 1 Zmluvy o Európskej únii.

<sup>(13)</sup> Ú. v. ES L 285, 17.10.1997, s. 1.

<sup>(14)</sup> Ú. v. ES L 140, 30.5.2002, s. 2.

<sup>(15)</sup> Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 39.

<sup>(16)</sup> Pozri prílohu II k Zmluve o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_sk.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_sk.htm)).

<sup>(17)</sup> Nariadenie sa uplatňuje na Island a Nórsko v súlade s Dohodou o EHP a na Švajčiarsko v súlade s Dohodou medzi Európskym spoločenstvom a Švajčiarskou konfederáciou o leteckej doprave (1999).

### 2.1.2. Pojem „let“ v súlade s článkom 3 ods. 1 písm. a)

Súdny dvor konštatoval, že cestu, ktorá zahŕňa let tam a let späť, nemožno považovať za jeden a ten istý let. Je opodstatnené pojem „let“ v zmysle nariadenia vykladať tak, že v podstate pozostáva z činnosti leteckej dopravy, čím určitým spôsobom znamená jednu „jednotku“ tejto dopravy uskutočnenú leteckým dopravcom, ktorý stanovuje jej trasu<sup>(18)</sup>. Z toho dôvodu sa článok 3 ods. 1 písm. a) nariadenia neuplatňuje na cestu tam a späť, pri ktorej cestujúci, ktorí pôvodne odleteli z letiska nachádzajúceho sa na území členského štátu, na spätočnej ceste priletia naspäť na toto letisko letom prevádzkovaným dopravcom, ktorý nie je dopravca EÚ, a odleteli z letiska nachádzajúceho sa v nečlenskej krajine. Okolnosť, že let tam a let späť sú predmetom jednej rezervácie, nemá vplyv na výklad uvedeného ustanovenia<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. Rozsah pôsobnosti nariadenia vzhľadom na náhradu a/alebo poskytnutie pomoci v krajine, ktorá nie je členom EÚ, a vplyvy na práva príjemcov podľa tohto nariadenia

V článku 3 ods. 1 písm. b) nariadenia sa stanovuje, že sa uplatňuje na cestujúcich, ktorí odlietajú z letiska nachádzajúceho sa mimo EÚ (t. j. v tretej krajine) a cestujú do EÚ, ak let prevádzkuje letecký dopravca, ktorý má licenciu v členskom štáte EÚ (doprovca EÚ), pokiaľ im nebola poskytnutá protislužba alebo náhrada a pomoc v tejto tretej krajine.

Môže vzniknúť otázka, či cestujúci, ktorí letia do EÚ z letiska tretej krajiny, majú nárok na práva podľa tohto nariadenia, ak podľa právnych predpisov tretej krajiny v oblasti práv cestujúcich už boli uspokojené ich nároky na:

1. protislužby (napríklad cestovná poukážka) alebo náhradu (ktorej výška sa môže líšiť od sumy uvedenej v nariadení) a
2. starostlivosť (ako jedlo, nápoje, hotelové ubytovanie a komunikačné zariadenia).

V tejto súvislosti je dôležitá spojka „a“. Napríklad, ak bol cestujúcim splnený len jeden z týchto dvoch nárokov (napr. protislužby a náhrada podľa bodu 1), môžu stále žiadať o uspokojenie druhého nároku (v tomto prípade poskytnutie starostlivosti podľa bodu 2).

Ak boli tieto dva nároky uspokojené v čase odletu buď na základe miestnych právnych predpisov, alebo na základe dobrovoľnosti, cestujúci si nemôžu uplatniť žiadne ďalšie práva podľa tohto nariadenia. Súdny dvor<sup>(20)</sup> však konštatoval, že nemožno pripustiť, aby cestujúci mohol byť zbavený ochrany poskytovanej nariadením za jednoduchého predpokladu, že môže mať nárok na určitú náhradu v tretej krajine. V tomto ohľade by prevádzkujúci letecký dopravca mal preukázať, že náhrada poskytnutá v tretej krajine zodpovedá účelu náhrady zaručenej nariadením, alebo že podmienky vzniku nároku na túto náhradu a pomoc, ako aj rôzne podrobnosti ich uplatnenia sú rovnocenné s podmienkami stanovenými nariadením.

## 2.2. Vecná pôsobnosť

### 2.2.1. Neuplatňovanie tohto nariadenia na cestujúcich prepravovaných vrtuľníkom

Podľa článku 3 ods. 4 sa nariadenie vzťahuje len na lietadlá s pevnými krídlami prevádzkované leteckým dopravcom s licenciou, a preto sa neuplatňuje na služby poskytované vrtuľníkmi.

### 2.2.2. Neuplatňovanie tohto nariadenia na cestujúcich, ktorí sú prepravovaní bezplatne alebo za znížené cestovné, ktoré nie je priamo alebo nepriamo dostupné pre verejnosť

Podľa článku 3 ods. 3 sa nariadenie neuplatňuje na cestujúcich, ktorí sa prepravujú bezplatne alebo za znížené cestovné, ktoré nie je priamo alebo nepriamo dostupné pre verejnosť. Do tohto ustanovenia spadá osobitné cestovné, ktoré leteckí dopravcovia ponúkajú svojim zamestnancom. Naopak nariadenie je podľa článku 3 ods. 3 uplatniteľné na cestujúcich, ktorí cestujú na letenky vydané ako odmena v rámci programu pre častého zákazníka alebo iného obchodného programu.

### 2.2.3. Uplatňovanie na prevádzkujúcich leteckých dopravcov

V súlade s článkom 3 ods. 5 je za záväzky vyplývajúce z nariadenia vždy zodpovedný prevádzkujúci letecký dopravca, a nie napríklad iný letecký dopravca, ktorý mohol letenku predať. Pojem prevádzkujúci letecký dopravca je opísaný v odôvodnení 7.

### 2.2.4. Prípady, na ktoré sa toto nariadenie vzťahuje

Nariadenie zabezpečuje ochranu cestujúcich pred odmietnutím nástupu do lietadla, zrušením, meškaním, zvýšením alebo znížením triedy. Tieto prípady, ako aj práva udelené cestujúcim pri ich výskyte sú opísané v nasledujúcich oddieloch.

<sup>(18)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 10. júla 2008, Emirates Airlines, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, bod 40.

<sup>(19)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 10. júla 2008, Emirates Airlines, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, bod 53.

<sup>(20)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 17. septembra 2015, Corina van der Lans, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, bod 28.

### 2.2.5. Neuplatňovanie tohto nariadenia na multimodálne cesty

Na multimodálne cesty využívajúce viac než jeden druh dopravy v rámci jedinej zmluvy o preprave sa toto nariadenie nevzťahuje. V tejto súvislosti sa viac informácií uvádza v oddiele 6.

### 2.2.6. Rozsah pôsobnosti nariadenia v súvislosti so smernicou o balíku cestovných služieb

V článku 3 ods. 6 a odôvodnení 16 nariadenia sa stanovuje, že sa uplatňuje aj na lety v rámci balíka výletných služieb, okrem prípadov, keď sa balík výletných služieb zruší z iných dôvodov, než je zrušenie letu. Rovnako sa stanovuje, že práva udelené na základe nariadenia neovplyvňujú práva, ktoré sú cestujúcim udelené na základe smernice o balíku cestovných služieb<sup>(21)</sup>. Cestujúci majú teda v zásade práva tak vo vzťahu ku organizátorovi balíka služieb podľa smernice o balíku cestovných služieb, ako aj k prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi podľa nariadenia. V článku 14 ods. 5 smernice (EÚ) 2015/2302 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorá sa začne uplatňovať v plnom rozsahu 1. júla 2018, sa takisto stanovuje, že právo na náhradu alebo na zníženie ceny podľa uvedenej smernice nemá vplyv na práva cestujúcich podľa nariadenia, ale upresňuje sa, že náhrada alebo zníženie ceny udelené na základe nariadenia o právach cestujúcich a podľa uvedenej smernice sa od seba odpočítajú, aby sa predišlo príliš veľkej náhrade.

Ani nariadenie, ani smernica sa však nezaoberajú otázkou, či organizátor balíka služieb alebo prevádzkujúci letecký dopravca v konečnom dôsledku znáša náklady na svoje prekrývajúce sa povinnosti<sup>(22)</sup>. Riešenie takýchto záležitostí bude preto závisieť od zmluvných ustanovení medzi organizátormi a dopravcami a od príslušných vnútroštátnych právnych predpisov. Akékoľvek opatrenia prijaté v tejto súvislosti (vrátane praktických opatrení na zabránenie príliš veľkej náhrade) nesmú mať negatívny vplyv na možnosť cestujúceho predložiť svoje nároky buď organizátorovi balíka služieb, alebo leteckému dopravcovi a získať príslušné nároky.

## 3. UDALOSTI, PRI KTORÝCH SA UDELUJÚ PRÁVA PODĽA NARIADENIA

### 3.1. Odmietnutie nástupu do lietadla

#### 3.1.1. Pojem „odmietnutie nástupu do lietadla“

V súlade s článkom 2 písm. j) nariadenia sa „odmietnutie nástupu do lietadla“ netýka prípadu, keď existujú oprávnené dôvody na odmietnutie prepravy cestujúcich, hoci sa včas prezentovali na let, ako sú napríklad dôvody súvisiace so zdravím, bezpečnosťou alebo bezpečnostnou ochranou, alebo nedostatočnými cestovnými dokumentmi. Pojem „odmietnutie nástupu do lietadla“ sa však nevzťahuje len na odmietnutie nástupu do lietadla, ktoré bolo spôsobené prekročením kapacity rezervácií, ale uplatňuje sa aj na odmietnutie nástupu do lietadla z iných dôvodov, medzi ktoré patria prevádzkové problémy<sup>(23)</sup>.

V súvislosti s cestovaním zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou sa uvádza odkaz na článok 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006<sup>(24)</sup> a príslušné usmernenia<sup>(25)</sup>, ktoré sa zaoberajú presne takýmito prípadmi v „odpovedi na otázku 4“.

Ak bola cestujúcemu odmietnutá preprava na spätnom lete kvôli tomu, že prevádzkujúci letecký dopravca zrušil let tam a presmeroval cestujúceho na iný let, ide o odmietnutie nástupu do lietadla a je to dôvodom na dodatočnú náhradu od prevádzkujúceho leteckého dopravcu.

Ak cestujúcemu, ktorý je držiteľom rezervácie vrátane letu tam a letu späť, nie je umožnené nastúpiť na spätný let, pretože nenastúpil na let tam (tzv. no-show), táto skutočnosť nepredstavuje odmietnutie nástupu do lietadla v zmysle článku 2 písm. j). To isté platí, keď cestujúcemu, ktorý je držiteľom rezervácie vrátane prípojných letov, nie je umožnené nastúpiť na let, pretože nenastúpil na predchádzajúce lety. Tieto dve situácie sú obvykle založené na podmienkach spojených s kúpenou letenkou. Takýto postup však môže byť zakázaný vnútroštátnymi právnymi predpismi. Ak pôvodný let cestujúceho, ktorý má potvrdenú rezerváciu, má meškanie a cestujúci bude presmerovaný na iný let,

<sup>(21)</sup> Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59). Uvedená smernica sa zrušuje s účinnosťou od 1. júla 2018, keď musia členské štáty uplatňovať vnútroštátne opatrenia, ktorými sa transponuje smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1). Odkaz na smernicu 90/314/EHS v článku 3 ods. 6 nariadenia sa vykladá aj ako odkaz na smernicu (EÚ) 2015/2302 podľa článku 29 uvedenej smernice.

<sup>(22)</sup> Pokiaľ však ide o „právo na nápravu“, pozri článok 13 nariadenia a článok 22 smernice (EÚ) 2015/2302.

<sup>(23)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 4. októbra 2012, Finnair, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, bod 26.

<sup>(24)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1).

<sup>(25)</sup> Pracovný dokument útvarov Komisie. Výkladové usmernenia k uplatňovaniu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, Brusel 11. 6. 2012, SWD(2012) 171 final.

nepredstavuje to odmietnutie nástupu do lietadla v zmysle článku 2 písm. j). Odmietnutie nástupu do lietadla nemôže byť ani to, keď cestujúci, ktorý cestuje s domácim zvieratom, nemôže pokračovať, pretože nemá príslušné doklady pre zvieratá. Ak sa však cestujúcim odmietne nastúpenie do lietadla následkom chyby pozemného leteckého personálu pri kontrole ich cestovných dokladov (vrátane víz), ide o odmietnutie nástupu do lietadla v zmysle článku 2 písm. j). Ak však v súlade s článkom 2 písm. j) letecký dopravca a jeho posádka odmietnu cestujúcemu nastúpenie na palubu z opodstatnených bezpečnostných dôvodov, nejde o uvedený prípad. Na overenie cestovných dokladov a (vstupných) vízových požiadaviek pre krajiny cieľového miesta by leteckí dopravcovia mali naplno využívať databázu IATA Timatic a poradiť sa s verejnými orgánmi (veľvyslanectvami a ministerstvami zahraničných vecí) príslušných cieľových krajín s cieľom zabrániť, aby bol cestujúcim nesprávne odmietnutý nástup do lietadla. Členské štáty by mali zabezpečiť, že do IATA/Timatic budú poskytovať komplexné a aktuálne informácie týkajúce sa cestovných dokladov, najmä v súvislosti s vízovou povinnosťou alebo oslobodením od tejto povinnosti.

### 3.1.2. Práva spojené s odmietnutím nástupu do lietadla

Odmietnutie nástupu na palubu dáva cestujúcemu právo na „náhradu“ podľa článku 7 nariadenia, právo vybrať si medzi úhradou ceny letenky, presmerovaním alebo zmenou rezervácie na neskôr podľa článku 8, ako aj právo na „starostlivosť“ v súlade s článkom 9.

## 3.2. Zrušenie

### 3.2.1. Vymedzenie zrušenia

V článku 2 písm. l) nariadenia sa „zrušenie“ vymedzuje ako neuskutočnenie letu, ktorý bol predtým plánovaný, a na ktorý bolo aspoň jedno miesto rezervované.

K zrušeniu v zásade dochádza, keď sa upustí od pôvodného plánu letu a cestujúci tohto letu sa pripoja k cestujúcim iného, rovnako plánovaného letu, ale nezávisle od pôvodného letu. V článku 2 písm. l) sa od dopravcu nevyžaduje výslovné rozhodnutie o zrušení<sup>(26)</sup>.

Naopak podľa Súdneho dvora<sup>(27)</sup> nie je možné v zásade vyvodiť záver o existencii meškania alebo zrušenia letu na základe oznámenia „meškanie“ alebo „zrušenie“ uvedeného na letiskovej informačnej tabuli alebo sprostredkovaného zamestnancami leteckého dopravcu. Rovnako skutočnosť, že si cestujúci vyzdvihli späť svoju batožinu alebo, že im boli vydané nové palubné vstupenky, v zásade nepredstavuje rozhodujúci faktor na stanovenie toho, že bol let zrušený. Tieto okolnosti totiž nesúvisia s objektívnymi charakteristickými vlastnosťami letu ako takého a môžu vzniknúť v dôsledku rôznych faktorov. Súdny dvor poukázal na konkrétne prípady, podľa ktorých oznámenie, že let „mešká“ alebo je „zrušený“ možno „pripísať nesprávnej kvalifikácii alebo činiteľom existujúcim na dotknutom letisku, alebo tiež môžu nastať v súvislosti s dobou čakania a nevyhnutnosťou pre cestujúcich prenocovať v hoteli“.

### 3.2.2. Rozlíšenie medzi zrušením a meškaním

Bez toho, aby bol dotknutý odsek 33.1 a s cieľom zabrániť, aby leteckí dopravcovia prezentovali let ako neustále „meškajúci“ namiesto „zrušený“, je užitočné zdôrazniť, že treba rozlišovať medzi „zrušením“ a „meškaním“. Hoci sa v praxi let vo všeobecnosti často považuje za zrušený, keď sa zmení jeho číslo letu, nemusí to byť vždy rozhodujúcim kritériom. Let môže mať v skutočnosti také dlhé meškanie, že jeho odlet bude o deň neskôr, než bol plánovaný, a preto môže dostať anotované číslo letu (napr. XX 1234a namiesto XX 1234), aby sa odlíšil od letu s tým istým číslom v príslušný nasledujúci deň. V tomto prípade by sa však aj napriek tomu mohol považovať za zmeškaný let a nie za zrušenie letu. To by sa malo posúdiť v každom jednotlivom prípade.

### 3.2.3. Prípady lietadla, ktoré sa vráti na miesto svojho odletu

Pojem „zrušenie“, ako je stanovený v článku 2 písm. l) nariadenia, zahŕňa aj prípad lietadla, ktoré vzlietlo, ale z akéhokoľvek dôvodu bolo následne nútené vrátiť sa na letisko odletu, kde boli cestujúci uvedeného lietadla presmerovaní na iné lety. Okolnosť, že bol zabezpečený odlet lietadla, no lietadlo sa následne vrátilo na letisko odletu bez dosiahnutia cieľového miesta určeného v letovom poriadku, má za následok, že let, tak ako bol pôvodne plánovaný, nemožno považovať za uskutočnený<sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. Presmerovaný let

Na presmerovaný let, ktorým cestujúci nakoniec priletí na letisko, ktoré nezodpovedá letisku uvedenému ako cieľové miesto v súlade s pôvodným cestovným plánom cestujúceho, sa uplatňujú rovnaké pravidlá ako pri zrušení, pokiaľ:

- letecký dopravca nenavrhne cestujúcemu presmerovanie za porovnateľných prepravných podmienok pri najbližšej príležitosti na letisko pôvodného cieľového miesta alebo na akékoľvek miesto určenia dohodnuté s cestujúcim, a v takom prípade by sa mohol považovať za zmeškaný,

<sup>(26)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 13. októbra 2011, Aurora Sousa Rodríguez a i., C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, bod 29.

<sup>(27)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-437/07, ECLI:EU:C:2009:716, body 37 a 38.

<sup>(28)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 13. októbra 2011, Aurora Sousa Rodríguez a i., C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, bod 28.

— cieľové letisko a letisko pôvodného cieľového miesta neobsluhujú to isté miesto, mesto alebo región, čo by sa mohlo v tomto prípade považovať za meškanie. V takom prípade sa analogicky uplatňuje článok 8 ods. 3.

### 3.2.5. *Dôkazné bremeno v prípade zrušenia*

Článok 5 ods. 4 nariadenia ukladá leteckým dopravcom dôkazné bremeno, pokiaľ ide o to, či a kedy boli cestujúci individuálne informovaní o zrušení ich letu.

### 3.2.6. *Práva spojené so zrušením*

Zrušením letu vzniká právo na náhradu, presmerovanie alebo spätočný let v zmysle článku 8 nariadenia, právo na „starostlivosť“ v zmysle článku 9 a podľa článku 5 ods. 1 písm. c) právo na „náhradu“, ako sa vymedzuje v článku 7. Základným princípom článku 5 ods. 1 písm. c) je, že náhrada má byť vyplatená, ak cestujúci nebol v dostatočnom predstihu informovaný o zrušení letu.

Náhrada sa však nevypláti, ak v súlade s článkom 5 ods. 3 dopravca môže preukázať, že zrušenie je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia <sup>(29)</sup>.

## 3.3. **Meškanie**

### 3.3.1. *Meškanie pri odlete*

Podľa článku 6 ods. 1 nariadenia ak má odlet letu meškanie, dotknutí cestujúci majú právo na starostlivosť podľa článku 9, ako aj na úhradu nákladov na letenku a na spätočný let podľa článku 8 ods. 1 písm. a). Základný princíp článku 6 ods. 1 je, že práva závisia od dĺžky meškania a vzdialenosti letu. V tejto súvislosti treba pripomenúť, že právo na presmerovanie, ako sa stanovuje v článku 8 ods. 1 písm. b), nespadá pod článok 6 ods. 1, keďže sa možno domnievať, že letecký dopravca sa v prvom rade snaží riešiť príčinu meškania s cieľom minimalizovať nepríjemnosť, ktorú spôsobil cestujúcim.

### 3.3.2. *„Veľké meškanie“ pri prilete*

Súdny dvor rozhodol, že meškanie pri prilete minimálne tri hodiny dáva cestujúcim rovnaké práva, čo sa týka náhrady, ako pri zrušení <sup>(30)</sup> (viac podrobností pozri v oddiele 4.4.5 o náhrade).

### 3.3.3. *Meranie meškania pri prilete a pojem „čas priletu“*

Súdny dvor dospel k záveru, že pojem „čas priletu“ používaný na určenie rozsahu meškania letu, ktorému boli cestujúci vystavení v prípade meškania pri prilete, zodpovedá okamihu, v ktorom sú otvorené aspoň jedny z dverí lietadla, za predpokladu, že v tomto momente môže cestujúci lietadlo opustiť <sup>(31)</sup>. Komisia sa domnieva, že prevádzkujúci letecký dopravca by mal čas priletu zaregistrovať napríklad na základe vyhlásenia podpísaného posádkou lietadla alebo pracovníkom pozemnej obsluhy lietadiel. Čas priletu by sa mal na požiadanie poskytovať bezplatne vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva a cestujúcim, ak sa prevádzkujúci letecký dopravca chce spoliehať na čas priletu ako dôkaz dodržiavania tohto nariadenia.

## 3.4. **Zvýšenie a zníženie triedy**

### 3.4.1. *Vymedzenie zvýšenia a zníženia triedy*

Zvýšenie triedy je vymedzené v článku 10 ods. 1 a zníženie v článku 10 ods. 2 nariadenia.

### 3.4.2. *Práva spojené so zvýšením a znížením triedy*

V prípade zvýšenia triedy letecký dopravca nemôže požadovať akúkoľvek dodatočnú platbu. V prípade zníženia triedy je náhrada formou úhrady určitého percenta z ceny letenky stanovená v článku 10 ods. 2 písm. a) až c) nariadenia.

Vymedzenie zníženia triedy (alebo jej zvýšenia) sa vzťahuje na triedu prepravy, na ktorú bola letenka kúpená a nie na akékoľvek iné výhody ponúkané v rámci programu pre častých zákazníkov alebo podľa iného obchodného programu, ktoré ponúka letecký dopravca alebo cestovná kancelária.

<sup>(29)</sup> Pokiaľ ide o mimoriadne okolnosti, pozri oddiel 5.

<sup>(30)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69. Pozri tiež rozsudok Súdneho dvora z 23. októbra 2012, Emeka Nelson, C-581/10 a C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657, bod 40 a uznesenie Súdneho dvora Germanwings, C-413/11, ECLI:EU:C:2013:246, bod 19.

<sup>(31)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 4. septembra 2014, Germanwings, C-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, bod 27.

## 4. PRÁVA CESTUJÚCICH

### 4.1. Právo na informácie

#### 4.1.1. Všeobecné právo na informácie

V článku 14 ods. 1 nariadenia sa spresňuje znenie upozornenia, ktoré musí byť pri odbavovaní zobrazené tak, aby ho cestujúci zreteľne videli. Toto oznámenie by malo byť fyzicky alebo elektronicky zobrazené v čo najväčšom počte príslušných jazykov. Musí sa tak urobiť nielen pri odbavovacom pulte na letisku, ale aj na letiskových kioskoch a online.

Navyše kedykoľvek letecký dopravca poskytne cestujúcim čiastočné, zavádzajúce alebo chybné informácie o ich právach, buď individuálne alebo na všeobecnej báze, prostredníctvom reklám v médiách alebo publikácií na svojom webovom sídle, malo by sa to považovať za porušenie nariadenia v súlade s článkom 15 ods. 2 v spojení s odôvodnením 20 a môže to tiež predstavovať nekalé alebo zavádzajúce obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES<sup>(32)</sup>.

#### 4.1.2. Informácie, ktoré sa majú poskytnúť v prípade meškania

V článku 14 ods. 2 nariadenia sa stanovuje, že prevádzkujúci letecký dopravca, ktorý odmietol nástup do lietadla alebo zrušil let, musí poskytnúť každému postihnutému cestujúcemu písomné informácie, ktoré obsahujú pravidlá náhrady a pomoci. Ďalej sa v ňom stanovuje, že dopravca „písomné informácie poskytne aj každému cestujúcemu postihnutému meškaním v čase aspoň dvoch hodín“. Požiadavka poskytnúť dotknutým cestujúcim podrobné písomné vysvetlenie ich práv sa teda výslovne vzťahuje na prípady odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia a meškania. Keďže meškanie môže vzniknúť pri odlete, ale môže sa vyskytnúť aj v cieľovom mieste, prevádzkujúci dopravcovia by sa mali tiež snažiť informovať cestujúcich postihnutých meškaním trvajúcim aspoň tri hodiny v ich cieľovom mieste. Len takto môže byť každý cestujúci riadne informovaný v súlade s výslovnými požiadavkami článku 14 ods. 2<sup>(33)</sup>. Takýto prístup je v úplnom súlade s rozhodnutím Súdneho dvora vo veci *Sturgeon*<sup>(34)</sup>, v ktorom konštatoval, že na účel práva na náhradu podľa článku 7 nariadenia sa s cestujúcimi, ktorí boli vystavení meškaniu trvajúcemu aspoň tri hodiny, musí zaobchádzať rovnako ako s cestujúcimi, ktorých lety sú zrušené.

Týmto nie sú dotknuté požiadavky na informácie zavedené inými ustanoveniami právnych predpisov Únie, najmä článkom 8 ods. 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ<sup>(35)</sup> a článkom 7 ods. 4 smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách. Podľa smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu môže aj neposkytnutie podstatných informácií a poskytnutie zavádzajúcich informácií o právach cestujúcich predstavovať nekalú alebo klamlivú obchodnú praktiku podnikateľov voči spotrebiteľom.

### 4.2. Právo na náhradu, presmerovanie alebo zmenu rezervácie v prípade odmietnutia nástupu do lietadla alebo zrušenia

Článok 8 ods. 1 nariadenia ukladá leteckým dopravcom povinnosť ponúknuť cestujúcim výber z troch možností: i) úhrada ceny letenky<sup>(36)</sup> a v prípade prípojov spiatocný let na letisko odletu pri najbližšej príležitosti, ii) presmerovanie do ich cieľového miesta pri najbližšej príležitosti alebo iii) presmerovanie za porovnateľných prepravných podmienok do ich cieľového miesta v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho za predpokladu voľných miest. Vo všeobecnosti platí, že keď je cestujúci informovaný o zrušení letu a keď je správne informovaný o dostupných možnostiach, cestujúci si musia vybrať jednu z ponúknutých možností podľa článku 8 ods. 1 V prípadoch, keď si cestujúci vybral jednu z troch možností uvedených v článku 8 ods. 1 písm. a), b) alebo c), letecký dopravca už nemá povinnosť spojenú s ďalšími dvoma možnosťami. Napriek tomu sa povinnosť náhrady môže naďalej uplatňovať v súlade s článkom 5 ods. 1 písm. c) v spojení s článkom 7.

<sup>(32)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“), Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22.

<sup>(33)</sup> Informácie poskytované cestujúcim, pokiaľ ide o zoznam vnútroštátnych orgánov presadzovania práva v EÚ, môžu odkazovať na webové sídlo Komisie, na ktorom sú uvedené všetky kontaktné údaje vnútroštátnych orgánov presadzovania práva.

<sup>(34)</sup> Rozsudok Súdneho dvora *Sturgeon a i.*, C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69.

<sup>(35)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

<sup>(36)</sup> Cena letenky sa uhradí za časť alebo časti nevykonanej cesty a za časť alebo časti už vykonanej cesty, ak let už nemá zmysel vzhľadom na pôvodný cestovný plán cestujúceho. V zásade platí, že pokiaľ sa cestujúci rozhodne vrátiť sa na letisko odletu, časť alebo časti už vykonanej cesty nespĺňajú svoj účel v súvislosti s pôvodným cestovným plánom.

Letecký dopravca by mal zároveň ponúknuť možnosť voľby medzi vrátením peňazí a presmerovaním. V prípade prípojných letov by mal letecký dopravca zároveň ponúknuť možnosť vybrať si medzi vrátením peňazí a spätočným letom na letisko odletu a presmerovaním. Letecký dopravca je povinný znášať náklady za presmerovanie alebo za spätočný let a ak si nespĺní povinnosť ponúknuť presmerovanie alebo spätočný let za porovnateľných prepravných podmienok pri najbližšej príležitosti, musí uhradiť cestujúcemu vzniknuté náklady za let. Ak letecký dopravca neponúkne možnosť výberu medzi vrátením peňazí a presmerovaním a v prípade prípojných letov medzi vrátením peňazí a spätočným letom na letisko odletu a presmerovaním, ale jednostranne sa rozhodne vrátiť cestujúcemu peniaze, cestujúci má nárok na ďalšiu úhradu cenového rozdielu oproti novej letenke za porovnateľných prepravných podmienok.

Keď však letecký dopravca môže preukázať, že ak cestujúci súhlasil s poskytnutím svojich osobných kontaktných údajov, skontaktoval sa s cestujúcim s cieľom poskytnúť pomoc požadovanú podľa článku 8, ale cestujúci si napriek tomu pomohol alebo zorganizoval presmerovanie sám, potom letecký dopravca môže konštatovať, že nie je zodpovedný za žiadne dodatočné náklady, ktoré cestujúcemu vznikli, a môže sa rozhodnúť neuhradiť mu ich.

Keď sa cestujúcim ponúkne možnosť pokračovať v ceste alebo presmerovať cestu, musí sa to uskutočniť „za porovnateľných prepravných podmienok“. Či sú prepravné podmienky porovnateľné, môže závisieť od viacerých faktorov a rozhodovať o tom sa musí v každom jednotlivom prípade osobitne. V závislosti od okolností sa odporúčajú tieto osvedčené postupy:

- podľa možnosti by cestujúci nemali byť preradení do dopravných zariadení nižšej triedy v porovnaní s triedou na rezervácii (v prípade zníženia triedy sa uplatňuje náhrada stanovená v článku 10),
- presmerovanie by sa malo ponúknuť bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, aj keď sú cestujúci presmerovaní na let s iným leteckým dopravcom, na iný druh dopravy, vo vyššej triede alebo za vyššie cestovné, než cestujúci zaplatil za pôvodnú službu,
- musí sa vynaložiť primerané úsilie, aby sa vyhlo ďalším prípojom,
- pri použití iného leteckého dopravcu alebo alternatívneho druhu dopravy na časť cesty, ktorá nebola ukončená podľa plánu, celkový cestovný čas by mal byť podľa možnosti primerane čo najbližšie k plánovanému cestovnému času pôvodnej cesty v tej istej alebo, ak je to potrebné, vo vyššej triede prepravy,
- ak je k dispozícii niekoľko letov s porovnateľnými časovými plánmi, cestujúci majúci právo na presmerovanie by mali prijať ponuku presmerovania zo strany leteckého dopravcu vrátane leteckých dopravcov, ktorí spolupracujú s prevádzkujúcim dopravcom,
- ak mali osoby so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou na pôvodnej ceste objednanú pomoc, takáto pomoc by mala byť rovnako dostupná na alternatívnej trase.

Akékoľvek nové právo na náhradu podľa článku 7 sa bude tiež uplatňovať na presmerovaný let prijatý podľa článku 8 ods. 1 písm. b) alebo c), ak bude zrušený alebo bude meškať pri prilete (pozri oddiel 4.4.11). Komisia odporúča, aby boli v prípade, keď sa má poskytnúť pomoc, cestujúcim zrozumiteľne vysvetlené jednotlivé možnosti.

Ak si cestujúci rezervoval let tam a spätočný let samostatne u rôznych leteckých dopravcov a let tam sa zruší, peniaze majú byť vrátené len za tento let. V prípade dvoch letov, ktoré sú časťou tej istej zmluvy, ale poskytujú ich rôzni leteckí dopravcovia, by však cestujúcim okrem ich práva na náhradu od prevádzkujúceho leteckého dopravcu v prípade zrušenia letu tam mali byť ponúknuté dve možnosti: i) uhradiť v plnej výške cenu letenky (t. j. za oba lety) alebo ii) presmerovať let tam na iný let.

### **4.3. Právo na starostlivosť v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania pri odlete**

#### **4.3.1. Pojem právo na starostlivosť**

Ak cestujúci po udalosti odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania pri odlete súhlasí s ponukou leteckého dopravcu presmerovania v neskoršom termíne podľa vlastného želania [článok 8 ods. 1 písm. c)], právo na starostlivosť sa skončí. Právo na starostlivosť v skutočnosti trvá, len pokiaľ musia cestujúci čakať na presmerovanie za porovnateľných prepravných podmienok do ich cieľového miesta pri najbližšej príležitosti [článok 8 ods. 1 písm. b)] alebo na spätočný let [článok 8 ods. 1 písm. a) druhá zarážka].

#### **4.3.2. Poskytnutie jedla, občerstvenia a ubytovania**

Zámerom nariadenia je, aby bolo primerane postarané o potreby cestujúcich čakajúcich na spätočný let alebo presmerovanie. Rozsah adekvátnej starostlivosti sa musí posudzovať v každom jednotlivom prípade osobitne, pričom sa zohľadnia potreby cestujúcich za príslušných okolností a zásada proporcionality (t. j. podľa času čakania). Cena zaplatená za letenku alebo dočasný spôsobených nepríjemností by nemali narušiť toto právo na starostlivosť.



So zreteľom na článok 9 ods. 1 písm. a) (jedlo a občerstvenie) sa Komisia domnieva, že výraz „zodpovedajúce času čakania“ znamená, že prevádzkujúci leteckí dopravcovia by mali poskytnúť cestujúcim primeranú starostlivosť zodpovedajúcu predpokladanej dĺžke meškania a dennej (alebo nočnej) hodine jeho výskytu, v prípade prípojných letov aj na prestupnom letisku, aby majú na pamäti zásadu proporcionality čo najviac zmiernili nepríjemnosti, ktoré boli spôsobené cestujúcim. Osobitnú pozornosť treba venovať potrebám osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou a detí bez sprievodu.

Okrem toho by sa cestujúcim mala ponúknuť bezplatná starostlivosť jasným a prístupným spôsobom, okrem iného prostredníctvom elektronických prostriedkov komunikácie, ak cestujúci súhlasili s poskytnutím svojich osobných údajov. V opačnom prípade by cestujúci mali dať o sebe vedieť prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi v prípade prerušenia cesty. To znamená, že cestujúcim by sa nemalo dovoliť robiť vlastné opatrenia, ako napríklad hľadanie a zaplatenie ubytovania a stravy. Namiesto toho majú prevádzkujúci leteckí dopravcovia povinnosť aktívne ponúkať starostlivosť. Prevádzkujúci leteckí dopravcovia by mali takisto zabezpečiť, aby bolo v rámci možnosti prístupné ubytovanie pre osoby so zdravotným postihnutím a ich asistenčné psy.

Ak starostlivosť nie je ponúknutá aj napriek tomu, že by mala byť, cestujúcim, ktorí museli zaplatiť za jedlo a občerstvenie, hotelové ubytovanie, prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania a/alebo za telekomunikačné služby, môže letecký dopravca poskytnúť úhradu vzniknutých výdavkov za predpokladu, že boli nutné, opodstatnené a primerané<sup>(37)</sup>.

Ak cestujúci odmietne primeranú ponuku starostlivosti leteckého dopravcu, ktorú musí dopravca ponúknuť podľa článku 9, a urobí vlastné opatrenia, letecký dopravca nie je povinný uhradiť cestujúcemu vzniknuté výdavky, pokiaľ nie je stanovené inak vo vnútroštátnych právnych predpisoch alebo vopred dohodnuté s leteckým dopravcom a v každom prípade až do sumy zodpovedajúcej vyššie uvedenej „primeranej ponuke“ leteckého dopravcu s cieľom zabezpečiť rovnaké zaobchádzanie s cestujúcimi. Cestujúci by si mali tiež odložiť všetky potvrdenky vzniknutých výdavkov. Cestujúci však nemajú nárok na náhradu škody vzniknutej v dôsledku nedostatočnej starostlivosti, ak im výdavky nevznikli.

V každom prípade cestujúcim, ktorí si myslia, že majú nárok na úhradu väčšiny svojich výdavkov alebo náhradu za škodu spôsobenú v dôsledku meškania vrátane výdavkov, ostáva právo založiť svoje tvrdenia na ustanoveniach Montrealského dohovoru, ako aj na článku 3 nariadenia (ES) č. 2027/97 a sťažovať leteckého dopravcu prostredníctvom vnútroštátneho súdneho konania alebo sa obrátiť na príslušný vnútroštátny orgán presadzovania práva. V niektorých členských štátoch sa cestujúci možno budú musieť obrátiť na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (pozri ďalej časť 7.3).

Treba pripomenúť, že podľa odôvodnenia 18 nariadenia môže byť starostlivosť obmedzená alebo odmietnutá, ak by jej poskytnutie spôsobilo ďalšie meškanie cestujúcim čakajúcim na alternatívny alebo meškajúci let. V prípade letu, ktorý má meškanie neskoro večer, ale možno predpokladať odlet v priebehu niekoľkých hodín, a ktorého meškanie by bolo oveľa dlhšie, keby sa cestujúci mali uprostred noci odoslať do hotela a priviezt' späť na letisko, by mal mať dopravca možnosť odmietnuť poskytnutie tejto starostlivosti. Podobne, alebo ak dopravca plánuje vydať poukážky na stravu a nápoje, ale vzápätí je informovaný, že let je pripravený na nastupovanie, mal by mať možnosť odmietnuť poskytnutie starostlivosti. Komisia zastáva názor, že okrem týchto prípadov sa toto obmedzenie má uplatňovať iba vo veľmi výnimočných prípadoch, keďže je potrebné vyvinúť maximálne úsilie na zmiernenie nepríjemností, ktoré boli cestujúcim spôsobené.

Právo na starostlivosť podľa tohto nariadenia nemá vplyv na povinnosti organizátorov balíkov podľa pravidiel pre balíky cestovných služieb.

#### 4.3.3. Starostlivosť za mimoriadnych okolností alebo vo výnimočných prípadoch

Podľa nariadenia je letecký dopravca povinný splniť povinnosť starostlivosti, aj keď je zrušenie letu spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, teda okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia. Nariadenie neobsahuje nijakú informáciu umožňujúcu dospieť k záveru, že by uznávalo popri „mimoriadnych okolnostiach“ uvedených v článku 5 ods. 3 nariadenia odlišnú kategóriu „osobitne mimoriadnych“ okolností, v dôsledku čoho by bol letecký dopravca zbavený všetkých svojich povinností vrátane tých, ktoré vyplývajú z článku 9 nariadenia, aj počas dlhšieho obdobia, najmä keď sú cestujúci za týchto okolností a udalostí obzvlášť zraniteľní<sup>(38)</sup>.

Zámerom nariadenia je, aby sa pri výnimočných udalostiach poskytovala primeraná starostlivosť najmä cestujúcim čakajúcim na presmerovanie podľa článku 8 ods. 1 písm. b). Leteckým spoločnostiam by sa však nemali ukladať sankcie,

<sup>(37)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 31. januára 2013, Denise McDonagh, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, bod 66.

<sup>(38)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 31. januára 2013, Denise McDonagh, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, bod 30.

pokiaľ vedia preukázať, že vynaložili maximálne úsilie na splnenie povinností vyplývajúcich z nariadenia so zreteľom na konkrétne okolnosti spojené s týmito udalosťami a na zásadu proporcionality. Vnútroštátne orgány presadzovania práva by však mali uplatňovať sankcie, ak usúdia, že letecký dopravca využil takéto udalosti na obídenie povinností, ktoré mu vyplývajú z nariadenia.

#### 4.4. Právo na náhradu škody v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia letu, meškania pri prilete, presmerovania a na vrátenie peňazí v prípade zníženia triedy

##### A. Náhrada v prípade odmietnutia nástupu do lietadla

###### 4.4.1. Náhrada, odmietnutie nástupu do lietadla a výnimočné okolnosti

Článok 2 písm. j) a článok 4 ods. 3 nariadenia je potrebné vykladať v tom zmysle, že nárok na náhradu vzniká vždy v prípade odmietnutia nástupu do lietadla a leteckí dopravcovia nemôžu opodstatnene odôvodniť situáciu odmietnutia nástupu do lietadla a nemôžu byť oslobodení od zaplatenia náhrady cestujúcim odvolaním sa na mimoriadne okolnosti<sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. Náhrada, odmietnutie nástupu do lietadla a prípojné lety

Cestujúcim na prípojných letoch musí byť poskytnutá náhrada, pokiaľ v rámci jednej zmluvy o preprave s plánom trasy zahŕňajúcim priamo prípojné lety, na ktoré boli cestujúcim pri odbavení naraz vydané palubné vstupenky, letecký dopravca odmieta nástup do lietadla niektorým cestujúcim z dôvodu, že prvý let ich rezervácie má meškanie pripísateľné tomuto dopravcovi a tento dopravca sa nesprávne domnieva, že títo cestujúci sa nedostavia včas na nástup do lietadla na druhý let<sup>(40)</sup>. Na druhej strane, ak cestujúci majú dve samostatné letenky na dva po sebe nasledujúce lety a meškanie prvého letu znamená, že sa nemôžu zaregistrovať včas na nasledujúci let, títo leteckí dopravcovia nie sú v takom prípade povinní platiť náhradu. Ak však meškanie prvého letu trvá viac ako tri hodiny, cestujúci môžu mať nárok na náhradu od dopravcu, ktorý prevádzkuje tento prvý let.

###### 4.4.3. Výška náhrady

Náhrada sa vypočíta v súlade s článkom 7 ods. 1 nariadenia. Môže byť znížená o 50 %, ak sú splnené podmienky článku 7 ods. 2.

##### B. Náhrada v prípade zrušenia

###### 4.4.4. Všeobecný prípad

Náhrada sa má poskytnúť v prípade zrušenia letu podľa podmienok stanovených v článku 5 ods. 1 písm. c) nariadenia a pokiaľ toto zrušenie nie je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia v súlade s článkom 5 ods. 3 (pokiaľ ide o mimoriadne okolnosti, pozri oddiel 5).

###### 4.4.5. Výška náhrady

Náhrada sa vypočíta v súlade s článkom 7 ods. 1 nariadenia. Môže byť znížená o 50 %, ak sú splnené podmienky článku 7 ods. 2.

##### C. Náhrada v prípade meškania

###### 4.4.6. „Veľké meškanie“ pri prilete

Pokiaľ ide o „veľké meškanie“, Súdny dvor rozhodol, že cestujúci vrátane tých, ktorých let má meškanie, môžu čeliť podobnej neprijemnosti, spočívajúcej v určitej strate času, ako cestujúci, ktorých let bol zrušený<sup>(41)</sup>. Na základe zásady rovnakého zaobchádzania majú cestujúci, ktorí sa dostanú do svojho cieľového miesta s meškaním tri hodiny alebo viac, nárok na rovnakú náhradu (článok 7) ako cestujúci, ktorých let bol zrušený. Súdny dvor vo svojom rozhodnutí vychádzal predovšetkým z článku 5 ods. 1 písm. c) bodu iii) nariadenia, v ktorom zákonodarca EÚ vyvodzuje právne dôsledky vrátane práva na náhradu pre cestujúcich, ktorých let bol zrušený a ktorým nebolo ponúknuté presmerovanie, ktoré im umožní odletieť maximálne hodinu pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť cieľové miesto menej ako dve hodiny po plánovanom čase priletu. Súdny dvor z tohto vyvodil záver, že právo na náhradu stanovené v článku 7 nariadenia je zamerané na nápravu straty času v trvaní najmenej troch hodín. Takéto meškanie však nedáva cestujúcim právo na náhradu, ak letecký dopravca môže preukázať, že veľké meškanie je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia<sup>(42)</sup> (pokiaľ ide o mimoriadne okolnosti, pozri oddiel 5).

<sup>(39)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 4. októbra 2012, Finnair, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, bod 40.

<sup>(40)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 4. októbra 2012, Rodríguez Cachafeiro a Martínez-Reboredo Varela-Villamor, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, bod 36.

<sup>(41)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 54.

<sup>(42)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 69.

#### 4.4.7. Náhrada za neskorý prilet v prípade prípojných letov

Súdny dvor<sup>(43)</sup> zastáva názor, že na účely náhrady stanovenej v článku 7 nariadenia sa má meškanie posudzovať voči plánovanému času priletu do cieľového miesta cestujúceho, ako sa vymedzuje v článku 2 písm. h) nariadenia, pod ktorým sa v prípade priamo prípojných letov rozumie cieľové miesto posledného letu, ktorým cestoval dotknutý cestujúci.

V súlade s článkom 3 ods. 1 písm. a) by mali mať cestujúci, ktorí zmeškali prípojný let v rámci EÚ alebo mimo EÚ kvôli letu prichádzajúcemu z letiska, ktoré sa nachádza na území členského štátu, nárok na náhradu, ak doletia do cieľového miesta s meškaním viac ako tri hodiny. Nezáleží na tom, či je dopravca prevádzkujúci prípojné lety dopravcom z EÚ alebo mimo EÚ.

V prípade cestujúcich odletajúcich z letiska krajiny, ktorá nie je členom EÚ, na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu a je ich cieľovým miestom v súlade s článkom 3 ods. 1 písm. b), priamo prípojnými letmi, ktoré za sebou prevádzkujú leteckí dopravcovia so sídlom mimo EÚ a leteckí dopravcovia EÚ alebo iba leteckí dopravcovia EÚ, by sa malo právo na náhradu v prípade veľkého meškania pri prilete do cieľového miesta posudzovať iba vo vzťahu k letom, ktoré prevádzkujú dopravcovia EÚ.

Zmeškané prípojné lety v dôsledku podstatného oneskorenia pri bezpečnostných kontrolách alebo nedodržanie času nástupu na svoj let na prestupnom letisku nie sú dôvodmi vzniku nároku cestujúceho na náhradu.

#### 4.4.8. Náhrada za neskorý prilet, pokiaľ cestujúci súhlasí s letom na iné letisko, než na ktoré bola vykonaná rezervácia

V takomto prípade sa náhrada poskytuje. Časom priletu, ktorý sa použije na výpočet meškania, je skutočný čas priletu na letisko, na ktoré bola pôvodne vykonaná rezervácia, alebo na iné blízke cieľové letisko dohodnuté s cestujúcim v súlade s článkom 8 ods. 3 nariadenia. Náklady na prepravu medzi náhradným letiskom a letiskom, na ktoré bola pôvodne vykonaná rezervácia, alebo iným blízokým cieľovým letiskom dohodnutým s cestujúcim, by mal znášať prevádzkujúci letecký dopravca.

#### 4.4.9. Výška náhrady

Keď je meškanie pri prilete kratšie ako štyri hodiny pri ceste na vzdialenosť viac ako 3 500 km zahŕňajúcej letisko nachádzajúce sa mimo EÚ, náhradu možno znížiť o 50 %, čo predstavuje sumu 300 EUR<sup>(44)</sup> pri uplatnení článku 7 ods. 2 nariadenia.

#### 4.4.10. Výpočet vzdialenosti na základe „cesty“ na stanovenie náhrady v prípade veľkého meškania v cieľovom mieste

Vo veci *Folkerts*<sup>(45)</sup> sa výslovne odkazovalo na pojem „cesta“, pod ktorým sa rozumie viacero prípojných letov. „Cieľové miesto“ je v článku 2 písm. h) nariadenia vymedzené ako miesto na letenke predloženej pri odbavovanom pulte alebo v prípade priamo prípojných letov, cieľové miesto posledného letu. Podľa článku 7 ods. 4 nariadenia by vzdialenosť, podľa ktorej sa určuje náhrada, ktorá sa má vyplatiť v prípade veľkého meškania v cieľovom mieste, mala vychádzať z „ortodromickej vzdialenosti“ medzi miestom odletu a cieľovým miestom, t. j. z „cesty“ a nie z „ortodromickej vzdialenosti“ medzi rôznymi príslušnými prípojnými letmi, ktoré tvoria „cestu“.

### D. **Vrátenie peňazí v prípade zníženia triedy**

#### 4.4.11. Výpočet sumy

V súlade s článkom 10 nariadenia sa náhrada vypláca len za let, pri ktorom bola cestujúcemu znížená trieda, a nie za celú cestu uvedenú na jednej letenke, ktorá môže zahŕňať dva alebo viac prípojných letov. Vyššie uvedené vrátenie peňazí by sa malo vykonať do siedmich dní.

## 5. MIMORIADNE OKOLNOSTI

### 5.1. **Princíp**

V súlade s ustanovením článku 5 ods. 3 nariadenia je letecký dopravca oslobodený od povinnosti platiť náhradu v prípade zrušenia letu alebo meškania pri prilete, ak môže preukázať, že zrušenie alebo meškanie sú spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.

<sup>(43)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 26. februára 2013, *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, bod 47.

<sup>(44)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, *Sturgeon a i.*, C-402/07 a C-437/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 63.

<sup>(45)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 26. februára 2013, *Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, bod 18.

Dopravca preto na oslobodenie od povinnosti platiť náhradu musí súčasne preukázať:

- existenciu a spojitosť medzi mimoriadnymi okolnosťami a meškaním alebo zrušením a
- skutočnosť, že tomuto meškaniu alebo zrušeniu letu sa nedalo zabrániť napriek tomu, že boli prijaté všetky primerané opatrenia.

Dané mimoriadne okolnosti môžu spôsobiť viac než jedno zrušenie alebo meškanie v cieľovom mieste, ako napríklad v prípade rozhodnutia riadenia letovej prevádzky, ako sa uvádza v odôvodnení 15 nariadenia.

Odchylné od obvyklého pravidla, t. j.: vyplatenia náhrady, ktoré zohľadňuje cieľ ochrany spotrebiteľa, sa musí vykladať reštriktívne<sup>(46)</sup>. Preto všetky mimoriadne okolnosti, ktoré súvisia s udalosťami uvedenými v odôvodnení 14, nevyhnutne nemusia byť dôvodom oslobodenia od povinnosti platiť náhradu, ale vždy si vyžadujú individuálne posúdenie<sup>(47)</sup>. V prípade technických problémov musia mať mimoriadne okolnosti príčinnú súvislosť s udalosťou, ktorá spĺňa dve kumulatívne podmienky: po prvé sa netýka bežnej aktivity príslušného leteckého dopravcu; po druhé nepatrí do účinnej kontroly tohto dopravcu z dôvodu svojej povahy alebo pôvodu<sup>(48)</sup>.

Dopravcovia môžu ako dôkaz poskytnúť výňatky z denníkov alebo hlásení incidentov a/alebo externé dokumenty a stanoviská. Keď sa v odpovedi cestujúcemu a/alebo vnútroštátnemu orgánu na presadzovanie práva odkazuje na takýto dôkaz, mali by sa aj predložiť. Keď sa letecký dopravca chce brániť odvolaním sa na mimoriadne okolnosti, mal by takýto dôkaz bezplatne poskytnúť vnútroštátnemu orgánu na presadzovanie práva a cestujúcim v súlade s vnútroštátnymi predpismi o prístupe k dokumentom.

## 5.2. Technické poruchy

Súdny dvor<sup>(49)</sup> ďalej objasnil, že za „mimoriadne okolnosti“ nemožno považovať technický problém, ktorý sa zistil počas údržby lietadla alebo ktorého príčinou je nedostatočná údržba lietadla. Súdny dvor zastáva názor, že definícia „mimoriadnych okolností“ sa nevzťahuje dokonca ani na technický problém, ktorý nastal nečakane, ktorý nemožno pripísať nedostatočnej údržbe a nie je odhalený počas pravidelných kontrol údržby, pokiaľ je spätý s bežným výkonom činnosti daného leteckého dopravcu. Napríklad porucha spôsobená predčasným zlyhaním určitých súčiastok lietadla môže predstavovať neočakávanú udalosť. Keďže takáto porucha zostáva vnútorne spojená s veľmi zložitým systémom fungovania lietadla, ktoré prevádzkuje letecký dopravca v často zložitých, až extrémnych – najmä meteorologických – podmienkach, predpokladá sa, že žiadna súčiastka lietadla nevydrží navždy. Treba teda podotknúť, že táto nečakaná udalosť súvisí s bežným výkonom činnosti leteckého dopravcu<sup>(50)</sup>. Skrytá výrobná vada zistená výrobcom lietadla alebo príslušným orgánom, alebo poškodenie lietadla spôsobené sabotážou alebo terorizmom sa však môžu považovať za mimoriadne okolnosti.

## 5.3. Náraz mobilných nástupných schodíkov do lietadla

Súdny dvor<sup>(51)</sup> objasnil, že náraz mobilných nástupných schodíkov do lietadla nemožno považovať za „mimoriadnu okolnosť“ oslobodzujúcu leteckého dopravcu od jeho povinnosti poskytnúť náhradu podľa článku 5 ods. 3 nariadenia. Mobilné schodíky alebo nástupné chodby sa nevyhnutne používajú v kontexte leteckej prepravy cestujúcich, takže leteckí dopravcovia pravidelne čelia situáciám vyplývajúcim z používania týchto zariadení. Za takýchto okolností sa musí náraz takýchto mobilných schodíkov do lietadla považovať za udalosť súvisiacu s bežnou aktivitou leteckého dopravcu. Mimoriadnymi okolnosťami by napríklad bolo poškodenie lietadla v dôsledku konania, ktoré nesúvisí s obvyklou službou letiska, napr. teroristický čin alebo sabotáž.

## 5.4. Preťaženie letiska v dôsledku nepriaznivých poveternostných podmienok

V súlade v odôvodnení 14 nariadenia je dôsledkom mimoriadnych okolností prípad, keď bol prevádzkujúci letecký dopravca povinný odložiť alebo zrušiť let na preťaženom letisku v dôsledku nepriaznivých poveternostných podmienok, a to aj vtedy, ak tieto podmienky mali za následok nedostatočnú kapacitu.

## 5.5. Primerané opatrenia, ktorých prijatie za mimoriadnych okolností môže letecký dopravca predpokladať

Aby sa letecký dopravca zbavil povinnosti zaplatiť náhradu, musí vždy, keď nastanú mimoriadne okolnosti, preukázať, že im nemohol zabrániť ani vtedy, keď na tento účel prijal všetky primerané opatrenia.

<sup>(46)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. decembra 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 17 a citovaná judikatúra.

<sup>(47)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. decembra 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 22.

<sup>(48)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. decembra 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 23.

<sup>(49)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. decembra 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 25.

<sup>(50)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 17. septembra 2015, Corina van der Lans, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, bod 40 – 42.

<sup>(51)</sup> Uznesenie Súdneho dvora zo 14. novembra 2014, Siewert, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, body 19 a 20.

Súdny dvor<sup>(52)</sup> ďalej konštatoval, že podľa článku 5 ods. 3 nariadenia je od leteckého dopravcu možné vyžadovať včasné plánovanie využitia jeho prostriedkov tak, aby bol schopný plánovaný let uskutočniť po skončení mimoriadnych okolností, teda aj počas určitého časového rozsahu po plánovanej dobe odletu. Letecký dopravca by mal predovšetkým počítať s určitou časovou rezervou, aby bol schopný, pokiaľ je to možné, uskutočniť let v celom rozsahu po tom, čo sa skončili mimoriadne okolnosti. Táto časová rezerva sa posudzuje individuálne. Ustanovenie článku 5 ods. 3 však nemožno vykladať v tom zmysle, že ako „primerané opatrenie“ sa stanovuje povinnosť všeobecne a bez rozdielu plánovať minimálnu časovú rezervu uplatniteľnú rovnako na všetkých leteckých dopravcov v akýchkoľvek situáciách, keď nastali mimoriadne okolnosti. V tejto súvislosti sú prostriedky dostupné v domovskej základni väčšinou vyššie než v cieľových miestach, preto majú k dispozícii viac možností obmedziť vplyv mimoriadnych okolností. Pri posudzovaní schopnosti leteckého dopravcu uskutočniť plánovaný let v celom rozsahu v rámci nových podmienok vyplývajúcich zo vzniku týchto mimoriadnych okolností je potrebné dbať na to, aby rozsah požadovanej časovej rezervy nemal za následok neprimerané straty leteckého dopravcu vzhľadom na kapacity jeho podniku v príslušnom čase.

Pokiaľ ide o technické poruchy, skutočnosť, že letecký dopravca dodržal minimálne pravidlá údržby lietadla, nemôže sama osebe stačiť na preukázanie, že tento dopravca prijal všetky primerané opatrenia na oslobodenie tohto dopravcu od jeho povinnosti zaplatiť náhradu<sup>(53)</sup>.

## 6. NÁHRADA, ÚHRADA LETENKY, PRESMEROVANIE A STAROSTLIVOSŤ V PRÍPADE MULTIMODÁLNYCH CIEST

Na cesty viacerými druhmi dopravy (multimodálne cesty) ako také s využitím viac ako jedného druhu dopravného prostriedku v rámci jednej prepravnej zmluvy (napr. cesty vlakom a lietadlom predanej ako jedna cesta) sa nevzťahuje nariadenie, ani žiadny právny predpis Únie o právach cestujúcich inými druhmi dopravy. Ak cestujúci zmešká let, pretože mal meškanie vlak, môže uplatniť len právo na náhradu a pomoc podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007<sup>(54)</sup> v súvislosti s cestou vlakom, a to len vtedy, keď meškanie vlaku v cieľovej stanici prevýšilo 60 minút<sup>(55)</sup>. V súvislosti s jednou prepravou zmluvou sa podobne uplatňujú iné predpisy v prípade zmeškania letu v dôsledku meškania lode alebo autobusu<sup>(56)</sup>. Organizátori balíkov služieb však môžu byť zodpovední aj za zmeškané lety a ich vplyv na celý balík služieb podľa smernice 90/314/EHS alebo smernice (EÚ) 2015/2302, ak multimodálna cesta tvorí súčasť kombinácie s ďalšími cestovnými službami, napr. s ubytovaním.

## 7. SŤAŽNOSTI ADRESOVANÉ VNÚTROŠTÁTNYM ORGÁNOM PRESADZOVANIA PRÁVA, SUBJEKTY ARS<sup>(57)</sup> A OCHRANA SPOTREBITEĽA PODĽA NARIADENIA O SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTREBITEĽA<sup>(58)</sup>

### 7.1. Sťažnosti adresované vnútroštátnym orgánom presadzovania práva

V záujme zabezpečenia účinného vybavovania sťažností a vytvorenia bezpečného právneho prostredia pre leteckých dopravcov a ďalších potenciálne zúčastnených podnikov Komisia odporúča poučiť cestujúcich o možnosti podať v primeranom časovom rámci sťažnosť adresovanú vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva v krajine, kde sa incident stal, pokiaľ sú presvedčení, že letecký dopravca porušil ich práva. Cestujúci by mali sťažnosti adresovať príslušnému vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva len vtedy, ak sa najprv sťažovali u leteckého dopravcu a nesúhlasili s odpoveďou leteckého dopravcu, alebo ak letecký dopravca neposkytol žiadnu uspokojivú odpoveď. Komisia odporúča, aby letecký dopravca odpovedal v lehote dvoch mesiacov, aby neboli stanovené žiadne obmedzenia týkajúce sa použitia jedného z úradných jazykov EÚ. Súdny dvor<sup>(59)</sup> však zastával názor, že vnútroštátne orgány presadzovania práva

<sup>(52)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 12. mája 2011, Eglitis a Ratnieks, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, bod 37.

<sup>(53)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. decembra 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, bod 43.

<sup>(54)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315, 3.12.2007, s. 14).

<sup>(55)</sup> Články 17 a 18 prílohy k nariadeniu (ES) č. 1371/2007.

<sup>(56)</sup> V tejto súvislosti pozri nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1); nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1).

<sup>(57)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

<sup>(58)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“) (Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1).

<sup>(59)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 17. marca 2016, Ruijsseenaars a i., C-145/15 a C-146/15, ECLI:EU:C:2016:187, body 32, 36 a 38.

podľa nariadenia nie sú pri riešení takýchto sťažností povinné konať tak, aby v každom prípade zaručili jednotlivé práva cestujúcich. Z uvedeného vyplýva, že vnútroštátny orgán presadzovania práva nie je povinný prijať donucovacie opatrenie, ktorým uloží leteckým dopravcom povinnosť poskytnúť v jednotlivých prípadoch náhradu stanovenú v nariadení, jeho úloha ukladať sankcie podľa článku 16 ods. 3 nariadenia spočíva v opatreniach, ktoré sa majú prijať ako reakcia na porušenia, ktoré orgán zistil počas svojich aktivít všeobecného monitorovania podľa ustanovenia článku 16 ods. 1. Podľa Súdneho dvora však nariadenie nebráni členským štátom prijať právne predpisy, ktorými uložia vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva povinnosť prijímať opatrenia v reakcii na individuálne sťažnosti, pokiaľ neexistujú subjekty alternatívneho riešenia sporov, alebo pokiaľ síce existujú, ale neodpovedali na takéto sťažnosti. V konečnom dôsledku týmto rozsudkom nie je dotknutá povinnosť vnútroštátnych orgánov presadzovania práva poskytnúť sťažovateľom informovanú odpoveď na ich sťažnosti v súlade so zásadami dobrej správy vecí verejných a pokiaľ takéto subjekty neexistujú. Komisia zastáva názor, že osvedčený postup si bude vyžadovať, aby cestujúci boli informovaní o možnostiach odvolať sa alebo vykonať iné opatrenia, ak nesúhlasia s posúdením ich prípadu. Cestujúci by mal mať právo rozhodnúť sa, či chce byť zastúpený inou osobou alebo subjektom.

## 7.2. Subjekty ARS

Cestujúci s trvalým pobytom v EÚ môžu popri sťažnostiach podľa nariadenia predložiť subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len „ARS“) zriadených podľa smernice o ARS aj zmluvné spory s leteckými dopravcami so sídlom v EÚ za predpokladu, že letecký dopravca má sídlo v EÚ a je účastníkom systému ARS. Ak si kúpili letenku online, môžu predložiť takéto spory aj prostredníctvom platformy riešenia spotrebiteľských sporov online (platforma RSO) zriadenej podľa nariadenia o riešení spotrebiteľských sporov online, na ktorú je možný prístup prostredníctvom odkazu: <http://ec.europa.eu/odr>.

Ak podľa vnútroštátnych právnych predpisov leteckí dopravcovia nie sú povinní zúčastňovať sa na konaniach pred subjektmi ARS, je žiaduce, aby sa dobrovoľne zaviazali zúčastňovať sa na príslušných konaniach a informovali o tom svojich zákazníkov.

## 7.3. Ďalšie prostriedky pomoci zainteresovaným stranám pri uplatňovaní nariadenia

Existuje viacero spôsobov, ako pomôcť zainteresovaným stranám uplatňovať toto nariadenie. Prvý sa týka nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004<sup>(60)</sup> o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa (ďalej len „nariadenie CPC“), ktorým sa stanovujú všeobecné podmienky a rámec spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva. Spolupráca medzi týmito orgánmi je nevyhnutná na zabezpečenie rovnakého uplatňovania právnych predpisov v oblasti spotrebiteľských práv na celom vnútornom trhu a na vytváranie rovnakých podmienok pre podniky. Vzťahuje sa na situácie, keď ide o kolektívne záujmy spotrebiteľov a zveruje ďalšie vyšetrovacie a donucovacie právomoci vnútroštátnym orgánom s cieľom zastaviť porušovanie predpisov o ochrane spotrebiteľa, keď obchodník a spotrebiteľ sú z rôznych krajín. Nariadenie (ES) č. 261/2004 o právach cestujúcich v leteckej doprave je uvedené v prílohe k nariadeniu CPC. Preto vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie nariadenia (ES) č. 261/2004 musia plniť svoje povinnosti podľa nariadenia CPC, keď ide o kolektívne záujmy spotrebiteľov v cezhraničnom kontexte.

Cestujúci, ktorí čelia problémom v cezhraničných situáciách, sa navyše môžu obrátiť na sieť európskych spotrebiteľských centier (sieť ESC)<sup>(61)</sup>. Sieť ESC informuje spotrebiteľov o ich právach v rámci európskych a vnútroštátnych právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, poskytuje rady o možných spôsoboch riešenia spotrebiteľských sťažností, poskytuje im priamu pomoc pri mimosúdnom riešení sťažností s obchodníkmi a odkazuje spotrebiteľov na príslušný orgán, keď im sama nemôže pomôcť. Cestujúci sa môžu obracať aj na vnútroštátne spotrebiteľské organizácie so žiadosťami o informácie a priamu pomoc podľa nariadenia.

## 8. ZAČATIE KONANIA PODĽA NARIADENIA

### 8.1. Príslušnosť súdu, na ktorom možno podať žalobu podľa nariadenia

Pri letoch z jedného členského štátu do iného členského štátu uskutočňovaných na základe zmluvy uzavretej s jediným leteckým dopravcom, ktorý je prevádzkujúcim dopravcom, môže navrhovateľ podľa vlastnej voľby uplatniť nárok na náhradu podľa nariadenia podaním žaloby na vnútroštátnom súde, ktorý je príslušný buď pre miesto odletu, alebo miesto priletu uvedené v prepravnej zmluve<sup>(62)</sup> v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1215/2012 („Brusel I“)<sup>(63)</sup>. Podľa ustanovenia článku 4 ods. 1 nariadenia Brusel I sa cestujúcim ponecháva aj možnosť predložiť vec súdu, ktorý je príslušný miestu bydliska odporcu (leteckého dopravcu).

<sup>(60)</sup> Pozri poznámku pod čiarou č. 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

<sup>(62)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 9. júla 2009, Rehder, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, bod 47.

<sup>(63)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 z 12. decembra 2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1).

## 8.2. Lehota na podanie žaloby podľa nariadenia

V nariadení sa nestanovujú lehoty na podávanie žalôb na vnútroštátnych súdoch. Táto otázka je vecou vnútroštátnych právnych predpisov každého členského štátu o premlčacích lehotách. Dvojiročná lehota na uplatnenie žaloby podľa Montrealského dohovoru sa nevzťahuje na nároky uplatňované podľa nariadenia a nemá vplyv na vnútroštátne právne predpisy členských štátov, pretože kompenzačné opatrenia stanovené nariadením sú mimo rámca pôsobnosti dohovoru, keďže sú určené na riešenie nepríjemností, ktoré utrpeli cestujúci, a naďalej dopĺňajú systém zodpovednosti za škody stanovený dohovorom. Z uvedeného dôvodu sa lehoty v jednotlivých členských štátoch môžu líšiť<sup>(64)</sup>.

## 9. ZODPOVEDNOSŤ LETECKÉHO DOPRAVCU PODĽA MONTREALSKEHO DOHOVORU

Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, všeobecne známy ako „Montrealský dohovor“, bol dohodnutý v Montreale 28. mája 1999. Európska únia je zmluvnou stranou tohto dohovoru<sup>(65)</sup> a niektoré jeho ustanovenia boli implementované do právnych predpisov Únie nariadením Rady (ES) č. 2027/97, ktoré bolo zmenené nariadením (ES) č. 889/2002. Tieto pravidlá sú súčasťou súboru opatrení, ktorých cieľom je spolu s nariadením (ES) č. 261/2004 chrániť práva cestujúcich v leteckej doprave Európskej únie.

— Zlučiteľnosť nariadenia s Montrealským dohovorom:

- Súdny dvor<sup>(66)</sup> potvrdil, že požiadavky na poskytnutie náhrady v prípade meškania pri prilete a pomoci v prípade meškania odletu sú zlučiteľné s Montrealským dohovorom. V tejto súvislosti Súdny dvor považuje stratu času príčinnou súvisiacu s meškaním letu skôr za „nepríjemnosť“, než za „škodu“, ktorej riešenie je cieľom Montrealského dohovoru. Toto zdôvodnenie sa zakladalo na konštatovaní, že príliš veľké meškanie môže spôsobiť takmer rovnakú nepríjemnosť pre všetkých cestujúcich a v nariadení sa stanovuje štandardizovaná a bezodkladná náhrada, zatiaľ čo v Montrealskom dohovore sa predpokladá odškodnenie, ktoré si vždy vyžaduje individuálne posúdenie rozsahu spôsobenej škody, a preto môže byť len náhradou poskytnutou následne na individuálnom základe. Vzhľadom na uvedené sa nariadenie uplatňuje v skoršej fáze než Montrealský dohovor. Povinnosť poskytnúť podľa nariadenia náhradu cestujúcim, ktorých let mal meškanie, preto presahuje rozsah pôsobnosti dohovoru, ale naďalej dopĺňa systém náhrad za škody, ktorý sa v ňom stanovuje.
- Nariadenie (ES) č. 2027/97 je možné uplatniť len na cestujúcich, ktorých prepravuje „letecký dopravca“, t. j. letecký dopravný podnik s platnými dopravnými licenciami<sup>(67)</sup> udelenými podľa článku 2 ods. 1 písm. b) tohto nariadenia.
- Podľa článku 17 Montrealského dohovoru je cestujúcim osoba, ktorá je prepravovaná na základe „zmluvy o preprave“ uzavretej v zmysle článku 3 tohto dohovoru, a to aj vtedy, keď individuálny alebo kolektívny prepravný dokument nebol vydaný<sup>(68)</sup>.
- Ustanovenie článku 22 ods. 2 Montrealského dohovoru treba v spojení s ustanovením článku 3 ods. 3 uvedeného dohovoru vykladať v tom zmysle, že právo na náhradu a obmedzenie zodpovednosti dopravcu na sumu 1 131 práv osobitného čerpania (Special Drawing Rights, SDR) v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo meškania batožiny sa vzťahuje aj na cestujúceho, ktorý uplatňuje nárok na náhradu z dôvodu straty, zničenia, poškodenia alebo meškania batožiny zaregistrovanej pred odletom na meno iného cestujúceho za predpokladu, že táto batožina skutočne obsahovala predmety osobného vlastníctva prvého cestujúceho. Preto každý cestujúci, ktorého batožina zaregistrovaná na meno niekoho iného bola zničená, stratená, poškodená alebo mešká, má nárok na náhradu do výšky 1 131 SDR, ak môže preukázať, že v zaregistrovanej batožine boli naozaj jeho osobné veci. Je vecou každého takto dotknutého cestujúceho, aby toto uspokojivo preukázal pred vnútroštátnym sudcom, ktorý môže zohľadniť skutočnosť, že cestujúci sú príslušníci tej istej rodiny, kúpili si letenku spoločne alebo spoločne cestovali<sup>(69)</sup>.
- Článok 22 ods. 2 Montrealského dohovoru, ktorým sa stanovuje obmedzenie zodpovednosti leteckého dopravcu, okrem iného, za poškodenie v dôsledku straty batožiny, sa vzťahuje tak na majetkovú, ako aj nemajetkovú škodu<sup>(70)</sup>. Tento článok sa uplatňuje aj v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo meškania pri preprave zaregistrovaných

<sup>(64)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. novembra 2012, Cuadrench Moré, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, bod 33.

<sup>(65)</sup> Rozhodnutie Rady 2001/539/ES z 5. apríla 2001 o uzavretí Európskym spoločenstvom dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (Montrealský dohovor) (Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 39).

<sup>(66)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 10. januára 2006, IATA a ELFAA, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, body 43, 45, 46 a 47 a rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, bod 51.

<sup>(67)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 9. septembra 2015, Prüller-Frey, C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, bod 29.

<sup>(68)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 26. februára 2015, Wucher Helicopter, C-6/14, ECLI:EU:C:2015:122, body 36 až 38.

<sup>(69)</sup> Rozsudok Súdneho dvora z 22. novembra 2012, Espada Sánchez, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, bod 35.

<sup>(70)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 6. mája 2010, Axel Walz, C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, bod 39.

invalidných vozíkov, iných mobilných pomôcok alebo pomocných zariadení vymedzených v článku 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006. Zodpovednosť dopravcu v tomto prípade je obmedzená na sumu uvedenú v predchádzajúcom odseku, pokiaľ cestujúci neurobil v čase, keď dopravcovi odovzdával zaregistrovanú batožinu, osobitné vyhlásenie o záujme na dodaní batožiny v mieste určenia a nezaplátil dodatočnú sumu, ak sa to v takomto prípade požaduje.

- K výkladu článkov 19, 22 a 29 Montrealského dohovoru Súdny dvor<sup>(71)</sup> konštatoval, že letecký dopravca môže podľa tohto dohovoru zodpovedať za škodu spôsobenú zamestnávateľovi v prípade meškania letov, pri ktorých boli cestujúcimi jeho zamestnanci. Dohovor treba preto vykladať v tom zmysle, že sa vzťahuje nielen na škodu spôsobenú samotným cestujúcim, ale aj na škodu, ktorú utrpel zamestnávateľ, s ktorým uzavrel letecký dopravca zmluvu o medzinárodnej preprave cestujúceho. Vo svojom rozsudku Súdny dvor dodáva, že leteckí dopravcovia majú záruku v tom, že ich zodpovednosť nemôže prevýšiť hranicu uplatniteľnú podľa tohto dohovoru na každého cestujúceho vynásobenú počtom dotknutých zamestnávateľov/cestujúcich.
- V prípade nároku na náhradu škody podľa článku 19 Montrealského dohovoru má cestujúci možnosť výberu medzi rôznymi súdmi stanovenými samotným dohovorom podľa jeho článku 33: súd v mieste sídla dopravcu alebo v hlavnom mieste jeho podnikateľskej činnosti, alebo v mieste podnikateľskej činnosti, kde sa uzavrela zmluva, alebo súd v mieste určenia. V takomto prípade nezáleží na tom, či sa toto miesto nachádza v EÚ, keďže právomoc je založená na dohovore, ktorého je EÚ zmluvnou stranou.

---

<sup>(71)</sup> Rozsudok Súdneho dvora zo 17. februára 2016, Air Baltic Corporation AS, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, body 29 a 49.



## PRÍLOHA

**Kompetencia orgánov NEB EÚ v súvislosti s veľkým meškaním pri prilete do cieľového miesta priamo prípojných letov***Právny rámec:*

1. Rozsudok Súdneho dvora z 26. februára 2013, „Folkerts“ C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106 <sup>(1)</sup>

„33. Keďže toto nepohodlie sa pri meškajúcich letoch konkretizuje pri prilete do **konečného cieľového miesta**, Súdny dvor rozhodol, že na účely náhrady upravenej v článku 7 nariadenia č. 261/2004 sa má meškanie posudzovať voči plánovanému času priletu **do tohto miesta** (pozri rozsudky Sturgeon a i., už citovaný, bod 61, ako aj Nelson a i., už citovaný, bod 40).

34. Pojem ‚konečné cieľové miesto‘ sa vymedzuje v článku 2 písm. h) nariadenia č. 261/2004 ako **cieľové miesto na letenke predloženej pri odbavovacom pulte alebo v prípade letov s priamymi prípojmi ako cieľové miesto posledného letu**.

35. Z toho vyplýva, že v prípade letu s priamymi prípojmi je na účely paušálnej náhrady upravenej v článku 7 nariadenia č. 261/2004 relevantné **len meškanie konštatované voči plánovanému času priletu do konečného cieľového miesta**, pod ktorým sa rozumie cieľové miesto posledného letu, ktorým cestoval dotknutý cestujúci.“

2. Nariadenie (ES) č. 261/2004, článok 16 Porušenia

„1. Každý členský štát menuje orgán zodpovedný za uplatňovanie tohto nariadenia, pokiaľ ide o **lety z letísk, ktoré sa nachádzajú na jeho území a lety z tretích krajín na také letiská**. Tento orgán, podľa potreby, prijme opatrenia potrebné na zabezpečenie rešpektovania práv cestujúcich. Členské štáty oznámia Komisii orgán, ktorý menovali v súlade s týmto odsekom.

2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 12, každý cestujúci môže podať sťažnosť u ktoréhokoľvek orgánu podľa odseku 1 alebo u ktoréhokoľvek iného príslušného orgánu menovaného členským štátom o údajných porušeníach tohto nariadenia na ktoromkoľvek letisku, ktoré sa nachádza na území členského štátu, alebo týkajúcu sa ktoréhokoľvek letu z tretej krajiny na letisko, ktoré sa nachádza na takom území. (.)“

*Možné príklady <sup>(2)</sup>:**Vyhlásenia:*

- Tento zoznam príkladov nemusí byť úplný a zakladá sa na skutočnosti, že cestovné plány obsahujúce jeden alebo viac priamo prípojných letov, ktoré sú súčasťou jedinej prepravnej zmluvy, uskutočňujú príslušní leteckí dopravcovia v súlade s článkom 3 nariadenia a sú povolené podľa existujúcich dohôd o poskytovaní leteckých služieb uzavretých medzi členskými štátmi EÚ a/alebo EÚ a tretími krajinami.
- V týchto príkladoch sa zvažujú len situácie „v prípade letu s priamymi prípojmi, (.) len meškanie konštatované voči plánovanému času priletu do konečného cieľového miesta“.
- Predpokladá sa, že veľké meškanie v konečnom mieste určenia je spôsobené len zmeškaným prípojným letom, nepočíta sa so žiadnym iným druhom incidentov ani s mimoriadnymi okolnosťami.

**Cesta 1:** Odlet z ČŠ EÚ A (let 1), prestup v ČŠ EÚ B do cieľového miesta v EÚ C (let 2).

V súlade s článkom 16 ods. 1 je príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva NEB z ČŠ B. Výška náhrady sa vypočíta na základe celej cesty.

**Cesta 2:** Odlet z ČŠ EÚ A (let 1), prestup na letisku tretej krajiny do cieľového miesta ďalšej tretej krajiny (let 2).

V súlade s článkom 16 ods. 1 príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva NEB z ČŠ A. Výška náhrady sa vypočíta na základe celej cesty.

**Cesta 3:** Odlet zo štátu, ktorý nie je ČŠ EÚ (let 1 prevádzkovaný dopravcom EÚ), prestup v ČŠ EÚ A do cieľového miesta v ČŠ EÚ B (let 2).

V súlade s článkom 16 ods. 1 príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva NEB z ČŠ A. Výška náhrady sa vypočíta na základe celej cesty.

<sup>(1)</sup> Najdôležitejšie časti sú zvýraznené tučným písmom.

<sup>(2)</sup> EÚ (Európska únia), ČŠ (členský štát), NEB (vnútroštátny orgán presadzovania práva).