



## Tlačová správa

Luxemburg 8. novembra 2018

### Podľa audítorov práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania

Podľa novej správy Európskeho dvora audítorov je systém práv cestujúcich v EÚ dobre vyvinutý, ale na to, aby ich mohli cestujúci využiť, musia sa ich domáhať. Cestujúci často nie sú informovaní o svojich právach a chýbajú im praktické informácie, ako ich získať, konštatujú audítori. Vyjadrili niekoľko odporúčaní na zlepšenie, vrátane automatickej náhrady za meškanie v niektorých situáciách, aby o ňu cestujúci nemuseli žiadať sami. Predložili aj desať tipov v snahe zlepšiť skúsenosť z cestovania každého cestujúceho.

Európska komisia stanovila súbor základných práv cestujúcich v EÚ, ktoré sú spoločné pre štyri druhy verejnej dopravy: leteckú, železničnú, vodnú a autobusovú. Tieto práva sú zaručené pre všetky druhy dopravy, hoci rozsah pokrytia a špecifické pravidlá sa v jednotlivých nariadeniach líšia.

S cieľom preskúmať, či sú práva cestujúcich účinne chránené, audítori navštívili Českú republiku, Nemecko, Írsko, Grécko, Španielsko, Francúzsko, Taliansko, Holandsko, Poľsko a Fínsko a uskutočnili dva prieskumy medzi cestujúcimi. Zistili, že vďaka rozsahu nariadení je rámec EÚ jedinečný z globálneho hľadiska. Mnoho cestujúcich však nie je dostatočne informovaných o svojich právach a často ich nedosiahnu z dôvodu problémov s presadzovaním. Okrem toho, hoci základné práva majú chrániť všetkých cestujúcich, rozsah ochrany závisí od použitého druhu dopravy.

*„Závazok EÚ voči právam cestujúcich je nesporný,“ uviedol George Pufan, člen Európskeho dvora audítorov zodpovedný za túto správu. „Avšak na to, aby systém čo najlepšie slúžil záujmom cestujúcich, musí byť jednotnejší, užívateľsky jednoduchší a účinnejší.“*

Početné ustanovenia nariadení sa môžu vykladať rôzne a vo výške náhrady sa nezachováva nákupná hodnota, pretože neexistujú ustanovenia o jej úprave o infláciu. Podľa audítorov obmedzenia týkajúce sa právomoci vnútroštátnych orgánov presadzovania a rôzne výnimky výrazne zužujú pokrytie právami cestujúcich.

Účelom tejto tlačovej správy je prezentovať hlavné body osobitnej správy Európskeho dvora audítorov.

Úplné znenie správy je uverejnené na webovej stránke [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).

## ECA Press

Mark Rogerson – hovorca

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – tlačový tajomník

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

@EUAuditors

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

Miera informovanosti cestujúcich zostáva pomerne nízka a informačné kampane mohli poskytnúť viac praktických usmernení k tomu, ako konať v prípade prerušenia cesty. Súčasný systém náhrad kladie výrazné administratívne zaťaženie na dopravcov aj cestujúcich a postupy nie sú transparentné. K cestujúcim na tej istej ceste sa môže pristupovať odlišne a prístup k presadzovaniu ich práv sa líši podľa druhu dopravy a členského štátu.

Karol, cestujúci, ktorý odpovedal v prieskume audítorov, uviedol svoju skúsenosť: *„Všetky lety z Gdanska meškali z dôvodu zlého počasia. Po obnovení leteckej prepravy bolo lietadlo pridelené na moju trasu napokon použité na prevádzku iného letu. Podal som sťažnosť, takisto ako iní cestujúci z môjho letu. Niektorí z nás nedostali nijakú náhradu, zatiaľ čo iní áno, hoci podmienky meškania boli rovnaké.“*

Greta sa tiež zúčastnila prieskumu: *„Na ceste z Düsseldorfu do Krakova som v Prahe zmeškala vlakové spojenie. Lístok mi predal nemecký dopravca, ale časť cesty zabezpečoval český dopravca. Z dôvodu meškania som mohla v ceste pokračovať až na nasledujúci deň. Obidve železničné spoločnosti mi odopreli ubytovanie v hoteli a hotel v Prahe som si musela rezervovať na vlastné náklady. Ani jedna z týchto dvoch spoločností sa necítila zodpovedná za náhradu týchto nákladov či odškodnenie z dôvodu meškania.“*

Podľa audítorov monitorovanie zo strany Európskej komisie viedlo k objasneniam nariadení. Skutočnosť, že Komisia nemá mandát zabezpečiť presadzovanie práv, však vedie k odlišnému uplatňovaniu práv cestujúcich.

Audítori vyjadrujú niekoľko odporúčaní na zlepšenie:

- zlepšiť jednotnosť, jasnosť a účinnosť rámca práv cestujúcich v EÚ vrátane povinnosti dopravcov do 48 hodín od vzniku prerušenia cesty vysvetliť jeho príčiny a vyplatiť automatické náhrady za meškanie;
- zvýšiť informovanosť cestujúcich;
- ďalej posilniť postavenie vnútroštátnych orgánov presadzovania a posilniť mandát Komisie.

### **Poznámky pre redaktorov**

Audítori kontaktovali dopravcov, verejné orgány a bežných cestujúcich. Na základe toho ponúkajú desať tipov, vďaka ktorým sa môže zlepšiť kohokoľvek skúsenosť z cestovania v prípade prerušenia cesty.

1. Svoju cestu čo najviac personalizujte – pri kúpe cestovného lístka sa dopravcovi identifikujte, napr. poskytnite svoje kontaktné údaje. Informovanosť o prerušeniach funguje, len ak má dopravca Vaše kontaktné údaje. Takisto ak musíte požiadať o náhradu, personalizovaný lístok je najlepší spôsob, ako preukázať, že ste skutočne boli v dopravnom prostriedku a postihlo vás prerušenie.

2. Odfotťte si batořinu – ak je s Vařou cestou spojené odbavenie batořiny, je dobré mať fotku vášho kufra a jeho obsahu. Ušetří to čas pri vyplňaní ťiadosti a poskytne dôkaz o hodnote stratených vecí.
3. Neomeřkajte sa s príchodom k odbavovaciemu pultu – je dôleřité mať na pamäti, že práva cestujúcich sa uplatňujú, len ak prejdete odbavením včas. Ak svoj odlet zmeřkáte, pretože odbavovací pult už bol pri vařom príchode zatvorený, nie ste oprávnení na poskytnutie pomoci.
4. ťiadajte o informácie v mieste odchodu – v prípade meřkania Vášho odchodu alebo akýchkoľvek iných prerušení Vařej cesty máte právo na aktuálne informácie. Ak zástupca dopravcu nie je prítomný alebo neposkytuje zmysluplné informácie, zaznamenajte si to a uveďte túto pripomienku vo svojej ťiadosti, ktorú predkladáte dopravcovi.
5. Vždy požadujte pomoc – ak sa v akomkoľvek druhu dopravy stretnete s dlhým meřkaním alebo zrušením cesty, máte právo na pomoc. To znamená prístup k vode a občerstveniu alebo k jedlu. Ak zástupcovia dopravcu neposkytnú takéto výhody z vlastnej iniciatívy, požiadajte o ne. Ak vás odmietnu, zaznamenajte si to a uveďte túto pripomienku vo svojej ťiadosti, ktorú predkladáte dopravcovi.
6. Odložte si všetky účtenky – ak sa v mieste odchodu (letisko, autobusová alebo ťelezničná stanica, prístav) neposkytuje pomoc alebo ak odchádzate zo vzdialeného miesta (autobusová zastávka), môžete dopravcu pořiadať o náhradu svojich dodatočných nákladov. Dopravcovia zvyčajne ťiadajú doklad o platbe za nápoje a občerstvenie a môžu odmietnuť, ak počet položiek nie je v súlade s dĺžkou meřkania alebo ak sú náklady neprimerane vysoké. Podobné zásady sa uplatňujú, ak si musíte nájsť vlastné ubytovanie, aby ste počkali na ďalší odchod na nasledujúci deň.
7. Pořiadajte o doklad o meřkaní alebo zrušení cesty – vo všetkých druhoch dopravy majú cestujúci nárok na náhradu za dlhé meřkanie a za zrušenie cesty. Hoci výřka náhrady a minimálny čas čakania sa pri jednotlivých druhoch dopravy lířia, povinnosť preukázať, že ste boli postihnutí, je rovnaká pri všetkých. Ak na cestovnom lířtku nie je uvedené Vaše meno, získajte na stanici alebo v dopravnom prostriedku doklad, že ste boli postihnutí konkrétnym meřkaním alebo zrušením cesty.
8. Nezariaďujte si vlastné riešenie, kým si nevypočujete návrh dopravcu – pri prerušení cesty chcete zvyčajne okamžite pokračovať v cestovaní pomocou iného dopravcu alebo iného dopravného prostriedku. Odporúčame, aby ste nekonali unáhlene: kúpa nového lířtku bez prijatia alternatívnych možností, ktoré navrhol dopravca, sa rovná jednostrannému zrušeniu Vařej zmluvy o preprave. Tým sa končí povinnosť pôvodného dopravcu ponúknuť vám pomoc alebo náhradu.
9. ťiadajte o náhradu – ak môžete preukázať, že ste boli postihnutí meřkaním alebo zrušením odchodu a že trvanie meřkania presiahlo hranicu uvedenú v nariadení, predložte dopravcovi ťiadosť o náhradu. Vždy uveďte informáciu o konkrétnom odchode a uplatniteľnom nariadení. Ak vám dopravca neodpovie, alebo ak s jeho odpoveďou nie ste spokojní, predložte vec vnútrořtátnemu orgánu zodpovednému za presadzovanie v krajine odchodu. Ďalšie organizácie, ktoré vám môžu pomôcť, sú orgány pre alternatívne riešenie sporov (orgány ARS) a agentúry pre správu ťiadostí. Myslite na to, že za tieto služby vám môžu byť účtované poplatky.

10. Žiadajte náhradu za dodatočné náklady – v niektorých prípadoch je vaša strata spôsobená meškaním alebo zrušením cesty omnoho väčšia ako suma, ktorá sa vám má uhradiť podľa pravidiel práv cestujúcich v EÚ týkajúcich sa náhrady. V takýchto prípadoch môžete dopravcom predložiť žiadosť podľa medzinárodných dohovorov. Mali by ste byť pripravení preukázať presnú výšku vašich strát a výdavky navyše, ktoré vám vznikli v dôsledku prerušenia cesty.

EDA prezentuje svoje osobitné správy Európskemu parlamentu a Rade EÚ, ako aj iným zainteresovaným stranám, napríklad národným parlamentom, subjektom z oblasti priemyslu a zástupcom občianskej spoločnosti. Veľká väčšina odporúčaní, ktoré v našich správach predkladáme, sa zavádza do praxe. Táto vysoká miera prijatia našich odporúčaní vyzdvihuje prínos našej práce pre občanov EÚ.

Osobitná správa č. 30/2018 „Práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania“ je k dispozícii na webovej stránke EDA ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) v 23 jazykoch EÚ.