



Tisková zpráva

Lucemburk 8. listopadu 2018

Cestující v EU mají ucelená práva, ale musejí za ně i nadále bojovat, prohlašují auditoři

Podle nové zprávy Evropského účetního dvora je systém práv cestujících v EU dobrý, ale cestující musí za jejich uplatňování tvrdě bojovat. Podle auditorů si cestující nejsou často svých práv vědomi a chybí jim praktické informace o tom, jak se jich domoci. Auditoři předkládají řadu doporučení, včetně automatického odškodnění v určitých situacích, aby o ně cestující nemuseli žádat sami. Nabízejí rovněž deset tipů, které mají zlepšit cestování pro všechny cestující.

Evropská komise stanovila soubor základních práv cestujících v EU, která jsou společná čtyřem druhům veřejné dopravy: letecké, železniční, lodní a autobusové. Práva jsou zaručena pro každý druh dopravy, ačkoli rozsah působnosti a konkrétní pravidla se v jednotlivých nařízeních liší.

Auditoři navštívili Českou republiku, Německo, Irsko, Řecko, Španělsko, Francie, Itálii, Nizozemsko, Polsko a Finsko a provedli dva průzkumy mezi cestujícími, aby ověřili, zda jsou práva cestujících účinně chráněna. Zjistili, že díky rozsahu nařízení je rámec EU v celosvětovém měřítku jedinečný. Mnozí cestující si však nejsou svých práv dostatečně vědomi a často se jich nedomohou kvůli potížím s jejich vynucováním. I když základní práva mají chránit všechny cestující, rozsah ochrany závisí na použitém způsobu dopravy.

„Odhodlání EU v oblasti práv cestujících je nesporné,“ uvedl člen Evropského účetního dvora odpovědný za audit George Pufan. „Zájmům cestujících by však nejvíce posloužilo, kdyby byly systémy jednotnější, uživatelsky vstřícnější a účinnější.“

Řadu ustanovení těchto nařízení lze vykládat odlišně a výše odškodnění si nezachovává svou kupní hodnotu, protože předpisy nestanoví jeho úpravu s ohledem na inflaci. Auditoři uvádějí, že rozsah práv cestujících významně zužují četná omezení týkající se jurisdikce vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a také různé výjimky.

Informovanost cestujících zůstává na poměrně nízké úrovni a informační kampaně mohly poskytnout praktičtější návod, co dělat v případě problémů během cesty. Současný systém odškodnění značně zatěžuje jak dopravce, tak cestující a postupy nejsou transparentní. Může tak

Účelem této tiskové zprávy je informovat o hlavních zjištěních zvláštní zprávy přijaté Evropským účetním dvorem.

Plné znění této zprávy je k dispozici na internetové stránce www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – tiskový mluvčí

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – pracovník tiskového oddělení

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

docházet k tomu, že s cestujícími na téže cestě, se bude zacházet různě, a prosazování práv se liší podle druhu dopravy a členského státu.

Karol, cestující, který odpověděl v průzkumu auditorů, popsal svůj zážitek: „*Všechny lety z Gdaňsku byly zpožděné kvůli špatnému počasí. Když byl letecký provoz obnoven, bylo letadlo, které mělo letět na mé trase, nakonec použito pro jiný let. Podal jsem stížnost, stejně jako další cestující z mého letu. Někteří z nás odškodnění nedostali a jiní ano, ačkoliv okolnosti zpoždění byly stejné.*“

Průzkumu se účastnila i Greta: „*V Praze na cestě z Düsseldorfu do Krakova mi ujel návazný vlak. Přímý přepravní doklad mi prodal německý dopravce, ale část cesty provozoval český přepravce. Kvůli zpoždění jsme mohla pokračovat v cestě až následující den. Obě železniční společnosti mi odmítly zaplatit ubytování v hotelu, a tak jsem si musela zarezervovat hotel v Praze na vlastní náklady. Ani jedna společnost necítila odpovědnost za náhradu těchto nákladů a za odškodnění kvůli zpoždění.*“

Monitorovací činnost Komise vedla k vyjasnění příslušných nařízení, uvádějí auditoři. Protože však Komise nemá pravomoc zajistit prosazování práv cestujících, tato práva se uplatňují odlišně.

Auditoři předkládají řadu doporučení, jak situaci zlepšit:

- zvýšit ucelenost, jasnost a účinnost práv cestujících v EU tím, že dopravci budou během 48 hodin povinni vysvětlit příčiny narušení cesty a automaticky vyplatit odškodnění,
- zvýšit informovanost cestujících,
- dále posílit postavení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a mandát Komise.

Poznámky pro redaktory

Auditoři kontaktovali dopravce, veřejné orgány a běžné cestující. Na základě těchto zkušeností nabízejí deset tipů, které mohou zlepšit cestování v případě, že dojde k problémům během cesty.

1. Je-li to možné, necestujte anonymně – při nákupu lístku se dopravci identifikujte, tj. poskytněte mu své kontaktní údaje. Informování o problémech během cesty je možné, pouze pokud dopravci mají vaše kontaktní údaje. Pokud potřebujete vznést nárok na odškodnění, přepravní doklad s vašimi osobními údaji je nejlepší způsob, jak prokázat, že jste skutečně byli na palubě a průběh vaší cesty byl narušen.
2. Vyfotografujte si zavazadlo – pokud je součástí vaší cesty odbavení zavazadla, není od věci pořídit si fotografii vašeho kufříku a jeho obsahu. Ušetříte si tak čas při podávání nároku a doložíte tak hodnotu ztracených předmětů.
3. Neopozdíte se na cestě k odbavovací přepážce – je důležité mít na paměti, že práva cestujících platí, pouze pokud jste se odbavili včas. Pokud zmeškáte svůj spoj proto, že odbavovací přepážka už byla uzavřena v okamžiku, kdy jste k ní dorazili, nemáte nárok na pomoc.

4. Požádejte o informace na místě odjezdu – máte právo na informace, pokud je váš spoj opožděn, nebo pokud dojde k jakýmkoliv jiným problémům v souvislosti s vaší cestou. Pokud není přítomen zástupce vašeho dopravce nebo neposkytne užitečné informace, zaznamenejte si to a uveďte tento postřeh v nároku předloženém dopravci.
5. Vždy požádejte o pomoc – pokud máte v jakémkoliv druhu dopravy významné zpoždění nebo byl váš spoj zrušen, máte právo na pomoc. To znamená přístup k vodě a lehké nebo běžné jídlo. Pokud zástupci dopravce toto občerstvení neposkytnou z vlastní iniciativy, požádejte je. Pokud vaši žádost odmítnou, zaznamenejte si to a uveďte tento postřeh v nároku předloženém dopravci.
6. Schovávejte si všechny účty – pokud není v místě odjezdu (letišť, autobusové nebo vlakové nádraží, přístav) poskytnuta pomoc nebo pokud odjíždíte z odlehlého místa (autobusová zastávka), požádejte dopravce, aby vás odškodnil za dodatečné náklady. Dopravci obvykle vyžadují doklad o zaplacení nápojů a lehkých jídel, ale mohou odškodnění odmítnout, pokud počet položek není v souladu s délkou zpoždění nebo pokud jsou náklady nepřiměřeně vysoké. Podobné zásady platí i tehdy, pokud si musíte najít vlastní ubytování při čekání na další spoj následující den.
7. Požádejte o důkaz o zpoždění nebo o zrušení spoje – ve všech čtyřech druzích dopravy mají cestující nárok na odškodnění za významné zpoždění nebo za zrušení spoje. Ačkoliv sazba odškodného a minimální čekací doby se u jednotlivých druhů dopravy liší, povinnost prokázat, že se vás daný problém dotkl, platí u všech druhů stejně. Pokud na vašem přepravním dokladu nebylo uvedeno jméno, obstarejte si na nádraží nebo na palubě důkaz, že jste byli daným zpožděním nebo zrušením spoje dotčeni.
8. Nepodnikejte vlastní kroky, dokud vám dopravce nejprve nepředloží návrh řešení – v případě problémů během cesty obvykle chcete pokračovat v cestě okamžitě s jiným dopravcem nebo jiným druhem dopravy. Doporučujeme, abyste se neukvapovali: nákup nového přepravního dokladu a odmítnutí náhradních možností navržených dopravcem znamená jednostranné zrušení vaší přepravní smlouvy. Tím zanikají veškeré povinnosti původního dopravce nabídnout vám pomoc nebo odškodnění.
9. Žádost o odškodnění – pokud můžete prokázat, že váš spoj měl zpoždění nebo byl zrušen a že délka zpoždění překročila dobu stanovenou v příslušném nařízení, předložte dopravci žádost o odškodnění. Vždy uvádějte konkrétní spoj a příslušné nařízení. Pokud nedostanete od dopravce odpověď nebo pokud s ní nejste spokojeni, postupte svůj případ vnitrostátnímu orgánu pověřenému prosazováním práva v zemi odjezdu. Dále vám mohou pomoci orgány pro alternativní řešení sporů a agentury zabývající se vymáháním nároků. Mějte na paměti, že tyto služby mohou být zpoplatněny.
10. Požádejte o odškodnění za dodatečné výdaje – v některých případech je vaše ztráta kvůli zpoždění nebo zrušení spoje mnohem větší než částka, která vám náleží podle pravidel odškodňování v rámci práv cestujících v EU. V těchto případech můžete dopravci předložit nárok podle mezinárodních úmluv. Měli byste být připraveni prokázat přesnou výši svých ztrát a dodatečné výdaje vzniklé v souvislosti s problémy během cesty.

EÚD předkládá své zvláštní zprávy Evropskému parlamentu a Radě EU a také dalším subjektům, které o to mají zájem, jako jsou národní parlamenty, subjekty působící v příslušném odvětví a zástupci občanské společnosti. Velká většina doporučení, která předkládáme ve svých zprávách, je uvedena do praxe. Vysoká míra přijatých doporučení podtrhuje přínos naší práce pro občany EU.

Zvláštní zpráva č. 30/2018 „Cestující v EU mají ucelená práva, ale musejí za ně i nadále bojovat“ je k dispozici na internetové stránce EÚD (eca.europa.eu) ve 23 jazycích EU.