



Tisková zpráva Lucemburk 29. června 2021

Nedobrá přistání: práva cestujících v letecké dopravě v EU jdou během pandemie stranou

Podle zprávy vydané Evropským účetním dvorem (EÚD) nebyla práva cestujících v letecké dopravě v průběhu pandemie COVID-19 v EU chráněna. Letecké společnosti jsou podle zákona povinny vrátit cestujícím peníze, pokud zruší let. Řada leteckých společností však své zákazníky přiměla přijmout místo peněžních prostředků poukazy; tato praxe je přitom v rozporu s předpisy. Auditoři EU rovněž zdůrazňují, že letecké společnosti a organizátoři souborných cestovních služeb obdrželi státní podporu v hodnotě miliard EUR. Poskytnutí podpory však nebylo podmíněno úhradou nákladům cestujícím.

Pandemie onemocnění COVID-19 leteckou dopravu těžce zasáhla. Cestovní omezení – uvalovaná členskými státy často nekoordinovaně – vedla k uzavření 7 000 leteckých tras v evropské letecké síti; mezi březnem 2020 a březnem 2021 postihlo zrušení letu desítky milionů cestujících v EU. V takových případech dávají unijní právní předpisy cestujícím v letecké dopravě právo na úhradu nákladů za zrušené letenky nebo na přesměrování zrušené cesty. Neočekávaná přerušení letů současně vedla k náhlé a závažné krizi likvidity leteckých společností a organizátorů souborných cestovních služeb. Řada členských států rychle zareagovala a garantovala státní podporu, jejíž míra byla bezprecedentní, aby těmto společnostem umožnila dále fungovat a zachránila je před případným úpadkem.

„Jedním z mnoha důsledků pandemie byla újma na právech cestujících v letecké dopravě v EU,“ uvedla Annemie Turtelboomová, členka Evropského účetního dvora odpovědná za tuto zprávu. „Pro podporu leteckých společností a organizátorů souborných cestovních služeb bylo učiněno téměř vše, pro zajištění práv milionů osob v EU však skoro nic.“

Auditoři zjistili, že v prvních měsících krize přišlo mnoho cestujících o finanční prostředky, na něž měli nárok. Navíc se tak stalo se souhlasem členských států: 15 z nich, včetně Francie, Nizozemska a Belgie, přijalo výjimečná opatření, která zprostila letecké společnosti a organizátory souborných cestovních služeb jejich standardní povinnosti cestujícím zrušené letenky proplatit. V rozporu s právními předpisy EU byla řada cestujících nucena přijmout poukazy, na něž se však ne vždy vztahovala ochrana před úpadkem leteckých společností a které vyhlídka na finanční kompenzaci oddálily. Letecké společnosti začaly cestujícím vyplácet náhrady v polovině roku 2020. Ve většině případů to však trvalo mnohem déle než sedm dní (v případě cestujících, kteří si zakoupili pouze let) nebo 14 dní (v případě cestujících s letem a ubytováním), které stanoví právní

Účelem této tiskové zprávy je informovat o hlavních zjištěních zvláštní zprávy Evropského účetního dvora. Plné znění této zprávy je k dispozici na internetové stránce eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

předpisy. Pro cestující, kteří si letenku nezakoupili přímo u letecké společnosti, byl boj o finanční náhradu ještě těžší. Zprostředkovatelé (například cestovní kanceláře) a letecké společnosti si je často mezi sebou „přehazovali“ a oni často dosáhli pouze částečné náhrady nebo jim náhrada byla proplacena s velkým zpožděním. V nejhorších případech žádnou náhradu nedostali.

Evropská komise mezitím schválila opatření veřejné podpory pro letecké společnosti a organizátory souborných cestovních služeb, kteří byli koronavirovou krizí zásadně postiženi v celé EU. A učinila tak v rekordním čase: v odvětví letecké dopravy bylo v průměru do 13 dnů od oznámení podpory přijato 54 rozhodnutí o státní podpoře, z toho 23 ve lhůtě jednoho týdne. Členské státy tak od března 2020 do dubna 2021 vyplatily téměř 35 miliard EUR z veřejných zdrojů. Společnosti Air France a KLM obdržely dohromady 11 miliard EUR, Lufthansa více než 6 miliard EUR a TUI, TAP a SAS více než 1 miliardu EUR každá – a tento seznam pokračuje. Členské státy nicméně poskytnutí podpory leteckým společnostem nepodmínily náhradou nákladů cestujícím, i když Komise v rámci svých omezených možností v oblasti práv cestujících dala jasně najevo, že tak mohou učinit. Členské státy tedy nakonec ponechaly proplácení náhrady cestujícím v letecké dopravě výhradně v rukou leteckých společností, které, pokud jde o využití státní podpory, sledovaly své vlastní priority. Auditóři podotýkají, že s cestujícími v EU bylo proto zacházeno různě.

Na základě svých závěrů vydali auditóři EU Evropské komisi konkrétní doporučení, aby práva cestujících v letecké dopravě lépe chránila.

Základní informace

Ochrana práv cestujících je politikou EU, která má přímý dopad na občany, a tudíž je velice viditelná ve všech členských státech. Práva cestujících jsou definována na úrovni EU, uplatňována dopravci a vymáhána vnitrostátními orgány. Pravidla EU týkající se náhrad a pomoci cestujícím v případě odepření nástupu na palubu, zrušení letu nebo jeho významného zpoždění stanoví nařízení č. 261/2004. Směrnice EU poskytuje obdobnou ochranu osobám, které si rezervovaly souborné cestovní služby – například letenku současně s hotelem.

EÚD již v roce 2018 zveřejnil zvláštní [zprávu o právech cestujících](#), která se týká všech druhů dopravy. Zpráva upozornila na skutečnost, že i před propuknutím pandemie onemocnění COVID-19 vykazoval systém EU pro práva cestujících nedostatky.

Zvláštní zpráva č. 15/2021: „Práva cestujících v letecké dopravě během pandemie COVID-19: hlavní práva nejsou navzdory úsilí Komise chráněna“ je k dispozici na internetové stránce EÚD (eca.europa.eu) ve 23 jazycích EU.

EÚD předkládá své zvláštní zprávy Evropskému parlamentu a Radě EU a také dalším zainteresovaným stranám, jako jsou národní parlamenty, subjekty působící v příslušném odvětví a zástupci občanské společnosti. Valná většina doporučení předložených v našich zprávách se realizuje.

Kontakt pro tisk

Tiskové oddělení EÚD: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeais: vincent.bourgeais@eca.europa.eu – M: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu - M: (+352) 691 553 547