



Tlačová správa

Luxemburg 29. júna 2021

Nešťastné pristátia: práva cestujúcich v leteckej doprave v EÚ boli počas pandémie odsunuté na vedľajšiu dráhu

Podľa správy uverejnenej Európskym dvorom audítorov (EDA) práva cestujúcich v leteckej doprave neboli v EÚ ochraňované počas pandémie spôsobenej ochorením COVID-19. Letecké spoločnosti sú zo zákona povinné vrátiť cestujúcim peniaze, ak zrušia lety. Mnohé letecké spoločnosti však prinútili svojich zákazníkov prijať namiesto toho poukazy, čo je nezákonný postup. Audítori EÚ tiež poukazujú na to, že letecké spoločnosti a organizátori balíkov cestovných služieb dostali miliardy eur štátnej pomoci, ktorá bola poskytnutá bez toho, aby bola podmienená poskytnutím náhrady cestujúcim.

Letecká doprava v EÚ bola vážne zasiahnutá pandemiou ochorenia COVID-19. Cestovné obmedzenia, ktoré členské štáty často ukladali nekoordinovane, viedli k zatvoreniu 7 000 leteckých trás v rámci európskej siete letísk; zrušenia letov sa v období od marca 2020 do marca 2021 týkali desiatok miliónov cestujúcich v EÚ. V takýchto prípadoch právne predpisy EÚ dávajú cestujúcim v leteckej doprave právo na preplatenie ich zrušených leteniek alebo na presmerovanie ich zrušených ciest. Neočakávané prerušenie letov zároveň spôsobilo leteckým spoločnostiam a organizátorom balíkov cestovných služieb náhle a vážne problémy s likviditou. Mnohé členské štáty rýchlo zakročili a poskytli im bezprecedentnú úroveň štátnej pomoci, aby im umožnili pokračovať v prevádzke a zachránili ich pred možným bankrotom.

„Okrem mnohých iných dôsledkov mala pandémia škodlivý vplyv na práva cestujúcich v leteckej doprave v EÚ,“ povedala Annemie Turtelboom, členka Európskeho dvora audítorov zodpovedná za túto správu. „Hoci sa vynaložilo maximálne úsilie na podporu leteckých spoločností a organizátorov balíkov cestovných služieb, na zabezpečenie práv miliónov ľudí v EÚ sa urobilo príliš málo.“

Audítori zistili, že v prvých mesiacoch krízy mnohí cestujúci stratili peniaze, na ktoré mali nárok. Stalo sa tak dokonca so súhlasom členských štátov: 15 z nich vrátane Francúzska, Holandska a Belgicka prijalo mimoriadne opatrenia na oslobodenie leteckých spoločností a organizátorov balíkov cestovných služieb od ich obvyklej povinnosti poskytovať cestujúcim náhradu. V rozpore s právom EÚ boli mnohí cestujúci povinní akceptovať poukazy, tie však neboli vždy chránené pred platobnou neschopnosťou leteckej spoločnosti a oneskorili vyhliadky na náhradu. Od polovice roka 2020 začali letecké spoločnosti poskytovať cestujúcim náhradu. Vo väčšine prípadov to však trvalo oveľa dlhšie ako sedem dní (v prípade cestujúcich „len s letom“) alebo 14 dní (v prípade

Účelom tejto tlačovej správy je prezentovať hlavné body osobitnej správy Európskeho dvora audítorov. Úplné znenie správy je uverejnené na webovom sídle eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

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

cestujúcich s balíkom zahŕňajúcim let a ubytovanie), ktoré sa vyžadujú v právnych predpisoch. Tento boj bol ešte náročnejší pre tých cestujúcich, ktorí si nekúpili letenky priamo od leteckých spoločností. „Pingpongovanie“ cestujúcich medzi sprostredkovateľmi (napríklad cestovnými kancelárkami) a leteckými spoločnosťami bolo časté a v lepšom prípade im bola poskytnutá čiastočná alebo veľmi oneskorená náhrada. V horšom prípade nedostali žiadnu náhradu.

Medzičasom Európska komisia schválila verejné opatrenia na podporu leteckých spoločností a organizátorov balíkov cestovných služieb, ktorí boli vážne zasiahnutí krízou spôsobenou ochorením COVID-19 v celej EÚ. A urobila to v rekordnom čase: 54 rozhodnutí o štátnej pomoci bolo prijatých v priemere do 13 dní od oznámenia, 23 z nich do jedného týždňa. V období od marca 2020 do apríla 2021 vyčlenili členské štáty verejné prostriedky vo výške takmer 35 mld. EUR. Air France a KLM získali spolu viac než 11 mld. EUR, Lufthansa viac než 6 mld. EUR a TUI, TAP a SAS viac než 1 mld. EUR – a zoznam pokračuje. Členské štáty však výslovne nepodmienili poskytnutie pomoci leteckým spoločnostiam poskytnutím náhrady cestujúcim, hoci Komisia v rámci svojich obmedzených možností v oblasti práv cestujúcich jasne uviedla, že tak môžu urobiť. V konečnom dôsledku členské štáty ponechali náhradu cestujúcim v leteckej doprave výlučne v rukách leteckých spoločností, ktoré sa riadili vlastnými prioritami, pokiaľ ide o využívanie štátnej pomoci. To viedlo k tomu, že k cestujúcim v leteckej doprave sa v EÚ pristupovalo veľmi odlišne, uvádzajú audítori.

Audítori EÚ na základe svojich záverov predkladajú Európskej komisii konkrétne odporúčania s cieľom lepšie chrániť práva cestujúcich v leteckej doprave.

Základné informácie

Ochrana práv cestujúcich je politikou EÚ, ktorá má priamy vplyv na občanov, a teda je vysoko viditeľná vo všetkých členských štátoch. Práva cestujúcich sú vymedzené na úrovni EÚ, uplatňujú ich poskytovatelia dopravy a presadzujú ich vnútroštátne orgány. V nariadení č. 261/2004 sa stanovujú pravidlá EÚ týkajúce sa systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov. Smernica EÚ poskytuje podobnú ochranu ľuďom, ktorí si rezervujú balíky cestovných služieb, napríklad let rezervovaný spolu s hotelom.

V roku 2018 EDA uverejnil [správu o právach cestujúcich](#), ktorá sa týkala všetkých druhov dopravy. Poukázalo sa v nej na to, že ešte pred vypuknutím pandémie ochorenia COVID-19 mal systém EÚ týkajúci sa práv cestujúcich nedostatky.

Osobitná správa č. 15/2021: Práva cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19: kľúčové práva nechránené napriek úsiliu Komisie je dostupná na webovom sídle EDA (eca.europa.eu) v 23 jazykoch EÚ.

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.

Kontakt pre tlač

Tlačové oddelenie EDA: press@eca.europa.eu

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