

Zvláštní zpráva

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

(podle čl. 287 odst. 4 druhého pododstavce SFEU)



EVROPSKÝ
ÚČETNÍ DVŮR

AUDITNÍ TÝM

Účetní dvůr ve svých zvláštních zprávách informuje o výsledcích auditů politik a programů EU či témat z oblasti správy a řízení zaměřených na konkrétní oblasti rozpočtu. Účetní dvůr vybírá a koncipuje tyto auditní úkoly tak, aby byl jejich dopad co nejvyšší, a zohledňuje přitom rizika pro výkonnost a zajištění souladu s předpisy, objem příslušných příjmů či výdajů, očekávaný vývoj, politické zájmy a zájem veřejnosti.

Tento audit výkonnosti provedl auditní senát II, který se zaměřuje na výdajové oblasti týkající se investic ve prospěch soudržnosti, růstu a začleňování a jemuž předsedá členka EÚD Iliana Ivanovová. Audit vedl člen EÚD George Pufan a podporu mu poskytovali vedoucí jeho kabinetu Patrick Weldon a tajemník kabinetu Mircea Radulescu, vyšší manažer Pietro Puricella, vedoucí úkolu Erki Must a auditoři Aleksandra Klis-Lemieszoneková, Zuzana Gullová, Marjeta Leskovarová a Anekatrin Langerová a asistentka Petra Karkošová. Jazykovou podporu zajišťovali Zuzanna Filipksi a Richard Moore.



Zleva doprava: Marjeta Leskovarová, Mircea Radulescu, Zuzana Gullová, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszoneková, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Anekatrin Langerová

OBSAH

	Body
Shrnutí	I–XI
Úvod	1–8
Rozsah a koncepce auditu	9–14
Připomínky	15–66
EU odhodlaně prosazuje práva cestujících, ale při provádění přetrvává řada překážek	15–45
I mimo rámec EU existují postupy, které jsou vstřícné k cestujícím	15–16
Práva cestujících v EU nejsou vždy jasná	17–22
Práva cestujících v EU závisí na dopravcích a jsou omezena výjimkami	23–27
Cestující si nejsou dostatečně vědomi svých práv	28–32
Cestující se setkávají s potížemi při prosazování svých práv	33–45
Míra prosazování práva se liší a závisí na postupech v jednotlivých členských státech	46–66
Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva se liší co do struktury a postupů prosazování práva	46–55
Agentury na vyřízení nároků a orgány pro alternativní řešení sporů zaplňují prostor v oblasti prosazování práva, který uprázdnily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva	56–61
Komise umožňuje výměnu zkušeností mezi vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, ale nemá mandát zajišťovat jednotné prosazování práv cestujících	62–66
Závěry a doporučení	67–76
Příloha I – Našich deset tipů, které mohou zlepšit vaše cestování	
Příloha II – Dotazník použitý v rámci statistického průzkumu EÚD	
Odovědi Komise	

SHRNUTÍ

O právech cestujících

I. Za uplynulých dvacet let došlo v Evropě k rozmachu cestování všemi druhy dopravy. Evropská komise v reakci na to podniká kroky, které mají zajistit minimální úroveň ochrany cestujících ve čtyřech druzích veřejné dopravy: letecké, železniční, lodní a autobusové. V roce 2011 Komise stanovila deset základních práv cestujících v EU, která platí pro všechny druhy dopravy. Práva cestujících jsou zaručena v nařízeních týkajících se uvedených čtyř druhů veřejné dopravy. Rozsah působnosti a konkrétní pravidla se v jednotlivých nařízeních liší.

Jak jsme prováděli audit

II. Posuzovali jsme, do jaké míry jsou práva cestujících účinně chráněna, a to tím, že jsme zkoumali, zda:

- rozsah a dosah nařízení účinně chrání práva cestujících a zda cestující tato práva skutečně prosadili;
- byla práva cestujících účinně vymáhána.

III. Vedli jsme pohovory s Komisí a navštívili jsme deset členských států: Českou republiku, Německo, Irsko, Řecko, Španělsko, Francii, Itálii, Nizozemsko, Polsko a Finsko. Ve všech členských státech rozsah auditu zahrnoval leteckou dopravu. Železniční, lodní a autobusová doprava pak byla zahrnuta pouze v některých státech. Rovněž jsme provedli dva průzkumy u cestujících s cílem posoudit povědomí a informovanost o právech cestujících.

Naše zjištění

IV. Nařízení zahrnují hlavní druhy veřejné dopravy, díky čemuž je tento rámec v celosvětovém měřítku jedinečný. Mnozí cestující si však nejsou dostatečně vědomi svých práv a často se jich nedomáhají kvůli potížím s prosazováním.

V. Zjistili jsme některé příklady správné praxe uplatňované v jiných zemích mimo EU, které – pokud by se uplatnily v EU – by mohly ještě více zvýšit kvalitu práv cestujících v EU. Deset

základních práv má chránit všechny cestující, kteří cestují všemi čtyřmi druhy veřejné dopravy. Rozsah ochrany závisí na konkrétním druhu použité dopravy.

VI. Řadu ustanovení těchto nařízení lze vykládat odlišně. Pojmy „informace“, „pomoc“ a „podmínky pro přesměrování“ nejsou v nařízeních dostatečně definovány. Výše odškodnění nezohledňuje kupní cenu. Kromě toho významně omezují uplatňování práv cestujících četná omezení týkající se jurisdikce vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a také výjimky stanovené v příslušných nařízeních.

VII. Aby mohli cestující využívat přínosů, jež nabízí rámec práv cestujících, musí si být svých práv vědomi. Míra povědomí je však i nadále poměrně nízká. Kampaně na zvýšení povědomí se zaměřují na existenci práv cestujících, ale mohly poskytnout praktičtější pokyny k tomu, jak postupovat v případě problémů během cesty.

VIII. Současný systém vyřizování odškodnění obnáší značnou administrativní zátěž jak pro dopravce, tak pro cestující, protože je třeba jednotlivě předložit a vyřídit miliony nároků. Postupy používané přepravci a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva v reakci na jednotlivé nároky nejsou transparentní. Může tak docházet k tomu, že s cestujícími na téže cestě, na níž se vyskytly problémy, se bude zacházet různě.

IX. Prosazování nařízení je úkolem vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva. V současnosti se jejich přístup k prosazování práv jednotlivých cestujících liší vždy podle druhu dopravy a členského státu. Většinou vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva reagují na stížnosti od nespokojených cestujících.

X. Monitorovací činnost Komise týkající se provádění rámce práv cestujících přispěla k vyjasnění příslušných nařízení. Avšak skutečnost, že Komise nemá pravomoc zajistit prosazování práv cestujících, vede k odlišnému uplatňování práv cestujících.

Co doporučujeme

XI. Účetní dvůr předkládá řadu doporučení, jež se týkají: zlepšení ucelenosti, jasnosti a účinnosti rámce práv cestujících; zvýšení povědomí cestujících; dalšího posílení postavení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a rozšíření mandátu Komise.

Nabízíme rovněž 10 tipů, které mají za cíl pokusit se zlepšit cestování pro každého cestujícího.

ÚVOD

Pojem „práva cestujících“

1. Za uplynulých dvacet let došlo k rozmachu cestování všemi druhy dopravy. Evropská komise v reakci na to podniká kroky, které mají zajistit minimální úroveň ochrany cestujících ve čtyřech druzích veřejné dopravy: letecké, železniční, lodní a autobusové/autokarové¹.
2. Ve svém sdělení Evropskému parlamentu a Radě² Komise v roce 2011 shrnuje deset základních práv cestujících v EU, která jsou společná pro všechny druhy dopravy (viz **tabulku 1**) a která mají pomoci občanům EU plně uplatňovat svá spotřebitelská práva.

¹ Pro účely této zprávy se „autobusovou“ dopravou rozumí autobusový/autokarový druh dopravy.

² COM(2011) 898 final ze dne 19. prosince 2011, „Evropská vize pro cestující: sdělení o právech cestujících ve všech druzích dopravy“.

Tabulka 1 – Deset základních práv cestujících v EU

1. Právo na nediskriminaci v přístupu k dopravě	Ochrana před přímou či nepřímou diskriminací na základě státní příslušnosti, místa bydliště, zdravotního postižení nebo omezené schopnosti orientace a pohybu.
2. Právo na mobilitu	Přístupnost a pomoc pro cestující se zdravotním postižením a cestující se sníženou schopností orientace a pohybu bez jakýchkoli dodatečných nákladů.
3. Právo na informace	Poskytování informací před zakoupením přepravního dokladu a v různých fázích cesty, zejména v případě problémů.
4. Právo na odstoupení od cesty v případě problémů	Právo na odstoupení od smlouvy a na náhradu ceny přepravního dokladu v případě významného zpoždění, zrušení cesty nebo odepření nástupu na palubu.
5. Právo na splnění přepravní smlouvy v případě problémů	Právo na náhradní dopravní službu / dopravu nebo na změnu rezervace v případě významného zpoždění, zrušení cesty nebo odepření nástupu na palubu.
6. Právo na pomoc v případě zpoždění nebo zrušení spoje	Minimální úroveň péče v případě významných zpoždění.
7. Právo na náhradu škody za určitých okolností	Finanční náhrada v případě významného zpoždění, zrušení cesty nebo v případě nedobrovolného odepření nástupu na palubu v letecké dopravě.
8. Právo na odpovědnost dopravce vůči cestujícím a za jejich zavazadla	Odpovědnost a odškodnění např. v případě smrti nebo zranění cestujících a v případě škody na zavazadlech.
9. Právo na rychlý a přístupný systém řešení stížností	Právo na podání stížnosti dopravci v případě nespokojenosti s jeho službami. Následně je možné podat stížnost u vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práva.
10. Právo na úplné uplatňování a účinné prosazování práva EU	Právo počítat s řádným uplatňováním práv cestujících v EU ze strany dopravců. Prosazování pravidel EU ze strany vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva by mělo probíhat prostřednictvím účinných, přiměřených a odrazujících sankcí za porušení předpisů.

Zdroj: COM(2011) 898 final.

Regulace a provádění práv cestujících v EU

3. Práva cestujících jsou stanovena v nařízeních týkajících se příslušných čtyř druhů veřejné dopravy. Ačkoliv deset základních práv cestujících mají všechny druhy dopravy společných, v různých druzích dopravy se uplatňují různá pravidla a rovněž se liší ochrana cestujících. Práva cestujících lze rozdělit na ta, která se týkají cestujících na všech cestách, jako jsou právo na mobilitu nebo právo na informace, a práva, která se uplatní pouze v případě narušení plánu cesty, jako jsou právo na pomoc nebo právo na náhradu škody.

Práva cestujících v letecké dopravě

4. Nařízení³ o právech cestujících v letecké přepravě se týká cestujících odlétajících z letiště nacházejícího se v členském státě, a to bez ohledu na místo původu dopravce, nebo z letiště

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě

v zemi, která není součástí EU, na letiště v členském státě, ale pouze pokud je příslušným dopravcem dopravce z EU. Práva cestujících v případě osob se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace (OOSPO) v letecké dopravě upravuje samostatné nařízení (nařízení (ES) č. 1107/2006⁴)⁵. V roce 2013 Komise navrhla nařízení přepracovat⁶, aby se posílila a vyjasnila práva cestujících v letecké přepravě a současně snížily náklady na provádění nařízení ze strany leteckých dopravců. V době auditu však tento návrh dosud nebyl schválen.

Práva cestujících v železniční dopravě

5. Nařízení⁷ o právech cestujících v železniční přepravě se vztahuje na železniční cesty a služby v celé EU, které zajišťuje jeden nebo více licencovaných železničních podniků. V roce 2017 Komise navrhla přepracovat toto nařízení⁸ s cílem posílit a vyjasnit práva cestujících v železniční dopravě. U tohoto návrhu na přepracování stále probíhá legislativní přezkum.

odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1).

- ⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1).
- ⁵ Do *acquis* pro oblast práv cestujících patří rovněž nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod (Úř. věst. L 140, 30.5.2002, s. 1).
- ⁶ COM(2013) 130 final ze dne 13. března 2013 „Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (EHS) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel“.
- ⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. L 315, 3.12.2007, s. 14).
- ⁸ COM(2017) 548 final ze dne 30. listopadu 2016 „Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepracované znění)“.

Práva cestujících v lodní dopravě

6. Nařízení⁹ o právech cestujících v lodní přepravě se vztahuje na cestující vyplouvající z přístavu nacházejícího se v členském státě, a to bez ohledu na místo původu dopravce, nebo z přístavu v zemi, která není součástí EU, do přístavu v členském státě, ale pouze pokud je příslušným dopravcem dopravce z EU.

Práva cestujících v autobusové dopravě

7. Nařízení¹⁰ o právech cestujících v autobusové dopravě se vztahuje na linkovou autobusovou dopravu a na služby pro cestovní ruch. Místo nástupu se musí nacházet v některém členském státě a přepravní vzdálenost podle jízdního řádu musí činit 250 km nebo více. Do března 2021 mohou členské státy uplatňovat výjimku z většiny ustanovení tohoto nařízení, protože nařízení se nemusí vztahovat na většinu vnitrostátních spojů.

8. Všechna čtyři nařízení rovněž požadují, aby členské státy zřídily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva, které by zajistily dodržování příslušných ustanovení. Cestující mohou podat stížnost na porušení těchto nařízení dopravci nebo přímo vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva. Komise nemá při prosazování práv cestujících přímou úlohu.

ROZSAH A KONCEPCE AUDITU

9. Práva cestujících jsou jednou ze stěžejních politik, jejíž plnění Evropská unie zajišťuje přímo svým občanům, a proto jsme se rozhodli provést audit této oblasti, ačkoliv jsou na ni vyčleněny jen minimální finanční zdroje EU. Komise považuje právní předpisy na ochranu práv cestujících za jeden ze svých velkých úspěchů z hlediska posilování postavení spotřebitelů. Vzhledem k tomu, že uplynulo téměř 15 let od doby, kdy vstoupilo v platnost

⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1).

¹⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1).

první nařízení o právech cestujících v letecké dopravě, rozhodli jsme se analyzovat současný stav provádění rámce v oblasti práv cestujících.

10. V tomto auditu jsme posuzovali, do jaké míry jsou práva cestujících v Evropské unii účinně chráněna. Za tímto účelem jsme zkoumali, zda:

- rozsah a dosah nařízení účinně chrání práva cestujících a zda cestující tato práva skutečně prosadili;
- byla práva cestujících účinně vymáhána.

11. Vedli jsme pohovory s příslušným oddělením Generálního ředitelství pro mobilitu a dopravu v rámci Evropské komise, jakož i s různými evropskými sdruženími a organizacemi cestujících.

12. Provedli jsme dva průzkumy, které měly posoudit povědomí a informovanost občanů EU o právech cestujících, jakož i shromáždit jejich zkušenosti jako cestujících:

- a) **statistický průzkum** provedený u 10 350 náhodně vybraných občanů z deseti členských států, které jsme v rámci auditu navštívili (viz **bod 12**). Tento průzkum byl proveden v období od listopadu 2017 do ledna 2018 prostřednictvím online nástroje za použití statisticky reprezentativního vzorku,
- b) **otevřený průzkum**, který byl volně k dispozici na naší webové stránce a který obsahoval tytéž otázky a také možnost podělit se o své zkušenosti s cestováním. Tento nástroj byl dostupný od prosince 2017 do ledna 2018 a příležitost vyjádřit svůj názor na práva cestujících využilo 1 581 osob.

13. V této zprávě využíváme především výsledky uvedeného statistického průzkumu, protože je reprezentativní s ohledem na obyvatelstvo EU. Otevřený průzkum poskytl příklady problémů během cesty, ke kterým skutečně došlo. Jelikož byly průzkumy anonymní, přiřadili jsme respondentům smyšlená jména. Kromě toho na základě zkušeností cestujících i své vlastní navrhujeme deset tipů pro cestující, o kterých doufáme, že by mohly zlepšit jejich cestování (viz **příloha I**).

14. Navštívili jsme deset členských států: Českou republiku, Německo, Irsko, Řecko, Španělsko, Francii, Itálii, Nizozemsko, Polsko a Finsko¹¹. Vedli jsme pohovory s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva. Pokud jde o druhy dopravy, kterých se pohovory týkaly, ve všech deseti navštívených členských státech byla zahrnuta letecká doprava. Železniční doprava byla zahrnuta ve Francii, Německu, Španělsku, Itálii, Nizozemsku a Polsku. Autobusová doprava byla zahrnuta v České republice, Německu, Španělsku, Itálii a Polsku. Lodní doprava byla zahrnuta v Řecku, Irsku, Itálii a ve Finsku. Celkem jsme vedli pohovory s 21 vnitrostátními orgány prověřenými prosazováním práva a 27 dopravci.

PŘIPOMÍNKY

EU odhodlaně prosazuje práva cestujících, ale při provádění přetrvává řada překážek

I mimo rámec EU existují postupy, které jsou vstřícné k cestujícím

15. Abychom zasadili úsilí EU o ochranu cestujících do kontextu, porovnali jsme rámec práv cestujících v EU s rámci uplatňovanými v Kanadě, na Novém Zélandu, v USA a v Brazílii. Zjistili jsme, že ve většině případů jsou pravidla EU přísnější a konkrétnější, protože zahrnují (v různé míře) všech deset základních práv cestujících (viz **tabulka 1**).

16. Dále jsme zjistili, že na rozdíl od EU nejsou práva cestujících vždy definována v právních předpisech pro uvedené čtyři druhy dopravy. Ve srovnávaných zemích ochrana cestujících často vyplývá z dobrovolných dohod mezi dopravci. V některých konkrétních oblastech, jako jsou pravidla pro přepravu OOSPO, cestujících vyloučených z dopravy a pro ochranu zavazadel, jsou předpisy v jiných zemích o něco přísnější než v EU (viz **rámeček 1**)

Rámeček 1 – Příklady výhodnějších práv mimo EU

Kanada: Pokud jde o práva OOSPO, u vnitrostátních letů nesmějí dopravci účtovat osobě s těžkým zdravotním postižením, která cestuje v doprovodu jiné osoby nebo potřebuje pro sebe více než jedno

¹¹ Výběr těchto zemí jsme provedli s ohledem mimo jiné na dostatečné zeměpisné pokrytí, zastoupení ostrovních a vnitrozemských zemí, ale také na rovnoměrné zastoupení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva, které se zabývají jen určitými druhy dopravy, a orgány, které jsou z hlediska dopravy multimodální.

sedadlo, více než cenu jedné letenky. V Evropě neexistují žádné předpisy na úrovni celé EU a to, zda si doprovázející osoby musejí zakoupit přepravní doklad, vychází z vnitrostátních právních předpisů.

Nový Zéland: Cestující v letecké dopravě mají na vnitrostátních letech nárok na odškodnění ve výši až desetinásobku ceny přepravního dokladu. Pevné sazby v EU pro náhradu škody činí 250, 400 nebo 600 EUR v závislosti na letové vzdálenosti.

USA: Odškodnění při zpoždění, které bylo způsobeno odepřením nástupu na palubu, je vyšší než v EU, dosahuje výše až 1 158 EUR (1 350 USD) v závislosti na destinaci a celkové době zpoždění. Další poskytovanou výhodou je péče během zdržení na odbavovací ploše: tedy situací, kdy cestujícím není umožněn výstup z letadla. Dopravci musejí nabídnout občerstvení a pitnou vodu nejpozději do dvou hodin od okamžiku, kdy letadlo buď opustilo bránu, nebo k ní dorazilo.

Zdroj: srovnávací analýza EÚD.

Práva cestujících v EU nejsou vždy jasná

Právo na informace: je třeba větší srozumitelnost

17. Cestující mají právo na informace před cestou, během cesty a v určitých případech i po jejím skončení. V případě problémů během cesty (zrušení spoje, významné zpoždění) by cestující měli být informováni o povaze problémů a o tom, jaký dopad budou tyto problémy pravděpodobně mít na jejich časový plán. Zatímco nařízení o autobusové a lodní dopravě stanoví lhůtu 30 minut, v níž musí dopravci poskytnout informace čekajícím cestujícím, v případě letecké a železniční dopravy žádná taková lhůta neexistuje (viz **rámeček 2**).

Rámeček 2 – Zkušenosti cestujících: nedostatek informací

Jose: Můj vlak z Německa do Belgie měl téměř dvě hodiny zpoždění. O délce zpoždění ani o důvodech zpoždění nebyly k dispozici žádné informace. Zpoždění nabíhalo na obrazovkách na nástupišti postupně a bez vysvětlení a v dohledu nebyl nikdo, kdo by poskytl více informací. Báli jsme se, že když z nástupiště odejdeme, vlak přijede a my jej zmeškáme. Následný nárok u dopravce nebyl úspěšný.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Právo na pomoc není dostatečně definováno

18. Právo na pomoc¹² znamená, že cestující mají nárok na minimální úroveň péče v případě problémů během cesty. Konkrétní forma pomoci závisí na tom, co je dopravce ochoten nabídnout. Kromě toho v nařízeních EU o právech cestujících nejsou stanoveny žádné konkrétní pokuty pro případ, že dopravci povinnost poskytnout pomoc nesplní. Délka zpoždění, na jejímž základě mají cestující právo na pomoc, se liší v závislosti na druhu dopravy: 2–4 hodiny v případě letecké dopravy, 60 minut u železniční dopravy a 90 minut u lodní nebo autobusové dopravy. Nařízení o železniční a letecké dopravě neupřesňují počet nocí nebo horní hranici nákladů na ubytování. Horní hranice byla zavedena v nařízení o lodní a autobusové dopravě a v těchto nařízeních není uvedena pomoc v případě mimořádných okolností (viz **rámeček 3**).

Rámeček 3 – Zkušenosti cestujících: pomoc závisí na tom, zda se cestující chopí iniciativy

Olavi: V roce 2016 měl trajekt, na kterém jsem jel z Helsinek do Travemünde, tříhodinové zpoždění. Kvůli zpoždění jsme nemohli pokračovat v cestě podle plánu vlakem do Hamburku, ale pouze do Lübecku, kde jsme museli přenocovat. Rezervovali jsme si ubytování přes internet na vlastní náklady. Na naši žádost nás na palubě informovali, že společnost provozující trajekt nám nahradí veškeré vzniklé dodatečné náklady. Pokud jde o pomoc, dostali jsme pouze nápoj na baru s upozorněním, že jde o gesto dobré vůle.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

19. V nařízení se často používají pojmy „lehké jídlo“, „jídlo“ nebo „občerstvení“, aniž by byly definovány, a cestující tudíž nevědí, co mají od dopravců očekávat. Někdy i v případě, že dopravci pomoc skutečně poskytnou, nemusí být dostatečná nebo dostatečně kvalitní, aby pokryla potřeby cestujících, během jejichž cesty se vyskytly problémy. Může jít o poukázku na občerstvení na letišti v hodnotě tři eur nebo o lahev vody nabízenou ve vlaku, který má několikahodinové zpoždění.

¹² V nařízeních se pojmy „péče“ a „pomoc“ zaměňují.

OOSPO nevědí, jaké služby mohou očekávat

20. OOSPO jsou skupinou cestujících se zvláštními potřebami. Aby mohly cestovat bez zbytečných omezení, potřebují dostatečné množství informací o podmínkách cesty a o praktických aspektech jak během cesty, tak v místě odjezdu. V nařízeních se, pokud jde o načasování a formát informací poskytovaných OOSPO, používá vágní terminologie, jako např. „ve vhodné a přístupné podobě¹³“ nebo „užijí jiné vhodné prostředky¹⁴“. Vzhledem k takovému obtížím nejsou často práva OOSPO vymáhána (viz **rámeček 4**).

Rámeček 4 – Zkušenosti cestujících: zapomněli mě u brány

Anna: Jsem zrakově postižená, a i když jsem si předem zarezervovala pomoc pro OOSPO, ve skutečnosti se mi žádná pomoci nedostalo. Informace o začátku nástupu byla k dispozici pouze na obrazovkách a v zóně pro poskytnutí pomoci se o mě nikdo nestaral. Zdálo se, že na mě doslova zapomněli. Pomohl mi jiný cestující, který mě odvedl k bráně pro nástup. Když už jsme byli na palubě, letušky si neuvědomily, že jsem zrakově postižená, ačkoliv jsme měla bílou hůl, a nijak mi nepomohly. Jiný cestující mi opět pomohl najít místo pro zavazadlo, moje sedadlo a připnout si pás.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Nařízení o právech cestujících nabízejí široký prostor pro vlastní výklad

21. Všechny zúčastněné strany, s nimiž jsme konzultovali, sdílely názor, že nařízení nejsou dostatečně jasná, což vede dopravce k užšímu výkladu a k nejistotě, jak by měly k jednotlivým případům přistupovat vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva. Od doby, kdy vstoupilo v platnost nařízení o letecké dopravě, bylo u Soudního dvora Evropské unie projednáváno zhruba 180 věcí, u nichž bylo zapotřebí vyjasnit význam pojmů „zpoždění“, „mimořádné okolnosti“, „technické poruchy“, „doba příjezdu (příletu)“ atd. Kromě toho jak dopravci, tak vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva uvedli příklady, kdy vnitrostátní soudy vynesly rozsudek na stejné téma, ale se zcela odlišným výsledkem.

¹³ Čl. 11 odst. 5 nařízení (EU) č. 181/2011.

¹⁴ Čl. 14 odst. 3 nařízení (ES) č. 261/2004.

22. Aby Komise vysvětlila rozhodnutí Soudního dvora všem zúčastněným stranám, vydala řadu vysvětlivek a interpretačních pokynů¹⁵. Zveřejnila rovněž shrnutí nejvýznamnějších rozsudků Soudního dvora, naposledy v červenci 2015¹⁶. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva a dopravci však zdůraznili, že dosud nebylo zajištěno jednotné provádění nařízení, protože pojmy „pomoc“, „přesměrování za srovnatelných podmínek“ a „podmínky pro odškodňování“ stále nejsou používány jednotně.

Práva cestujících v EU závisí na dopravcích a jsou omezena výjimkami

Právo na splnění přepravní smlouvy: cestující jsou odkázáni na kroky dopravců

23. V případě významných zpoždění, zrušení spojů anebo odepření nástupu na palubu musí být cestujícím nabídnuto, aby si vybrali mezi náhradou ceny přepravního dokladu nebo náhradní dopravou za srovnatelných podmínek. V případě letecké dopravy se přesměrování uplatní pouze v případě zrušení letu nebo odepření nástupu na palubu. V případě významného zpoždění stanoveno není. V jiných druzích dopravy se právo na přesměrování poskytuje tehdy, pokud očekávané zpoždění při příjezdu nebo odjezdu činí nejméně 60 minut (v případě železniční dopravy), 90 minut (v případě lodní dopravy) a 120 minut (v případě autobusové dopravy). Podle platných nařízení EU ale nejsou stanoveny žádné konkrétní pokuty, pokud dopravce přesměrování v přiměřeném lhůtě neposkytne (viz **rámeček 5**).

¹⁵ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en.

¹⁶ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en.

Rámeček 5 – Zkušenosti cestujících: několikahodinové čekání na nic

István: Můj let do Mnichova byl zrušen kvůli sněžení. Oznámení jsem dostal čtyři hodiny před odletem. Na odbavovací přepážce mi řekli, abych počkal na informace přímo od letecké společnosti, protože zaměstnanci letiště nesmějí kontaktovat leteckou společnost a na letišti není žádný zástupce dané společnosti. Hodinu jsem zkoušel se do letecké společnosti dovolat sám, ale nikdo nezvedal telefon. Po asi čtyřhodinovém čekání na letišti jsem se rozhodl vrátit domů, protože už bylo pozdě večer. Až po půlnoci, tedy téměř deset hodin od oznámení o zrušení letu, dorazil návrh, že mohu letět následujícího dne poledním spojem.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

24. Přesměrování by mělo být poskytováno za srovnatelných podmínek. Ve stávajících nařízeních EU však neexistují žádné pokyny k tomu, co se rozumí srovnatelnými podmínkami. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva například uvedly několik případů velmi dlouhých cest autobusem, které nabízely železniční a letečtí dopravci, např. mezi Paříží a Madridem (1 250 km) nebo mezi Milánem a Katáníí (1 400 km včetně trajektu).

25. Zaznamenali jsme několik případů, kdy mohli být cestující přesměrováni okamžitě, kdyby byli přepravováni v jiné cestovní třídě nebo jinou společností provozující týž druh dopravy. Dopravci se však tomuto řešení vyhýbají z finančních důvodů. To může vést k tomu, že cestující dlouho čekají, protože musí být zařazeni do spoje provozovaného původním dopravcem v téže cestovní třídě (viz [rámeček 6](#)), který může být k dispozici až o několik dnů později.

Rámeček 6 – Zkušenosti cestujících: nesnadná vyjednávání o přesměrování

Martina: Můj let byl zrušen, ale nebyla mi nabídnuta přiměřená alternativa, jak se dostat do mé destinace. Příští let téže letecké společnosti byl o čtyři dny později a i ten se rychle naplnil cestujícími z mého letu. Jediná možnost, která zbývala, byl další let o sedm dní později. Požádala jsem, abych letěla s jinou společností, ale moji žádost zamítli. Po soustavných stížnostech mi letecká společnost nabídla odlet z jiného letiště, ale náklady na dopravu na toto letiště (v jiné zemi) mi neproplatila.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Výjimky v nařízeních znamenají, že řada cestujících není chráněna

26. Podle nařízení o právech cestujících v železniční dopravě mohou členské státy uplatňovat výjimku u většiny práv cestujících až do roku 2024. Výjimky se týkají většinou regionálních a místních spojů. V roce 2017 uplatňovalo nařízení v plném rozsahu pouze pět členských států¹⁷. To znamená, že 90 % cestujících vlakem v Evropě nepožívá většiny svých práv cestujících daných předpisy EU¹⁸. Rovněž jsou v současnosti z působnosti nařízení vyloučeny mezinárodní spoje, pokud značná část cesty probíhá na území mimo EU, a to i když spoj provozuje dopravce z EU.

27. Většina ustanovení nařízení o právech cestujících v autobusové dopravě se týká linkových spojů s přepravní vzdáleností podle jízdního řádu 250 km nebo více. Existují různé výklady toho, jak těchto 250 kilometrů měřit. Některé vnitrostátní orgány pověřené prováděním práva a někteří dopravci považují za základ měření celou délku trasy a cestující, kteří cestují mezi dvěma body na této trase, jsou proto zahrnuti do působnosti nařízení, i když je jejich cesta kratší než 250 km. Jiní konzultovaní dopravci měli za to, že nařízení se uplatní pouze v případě, že daný majitel přepravního dokladu urazí nejméně 250 km.

Cestující si nejsou dostatečně vědomi svých práv

Míra povědomí se nezměnila, ačkoliv o právech cestujících slyšelo více lidí

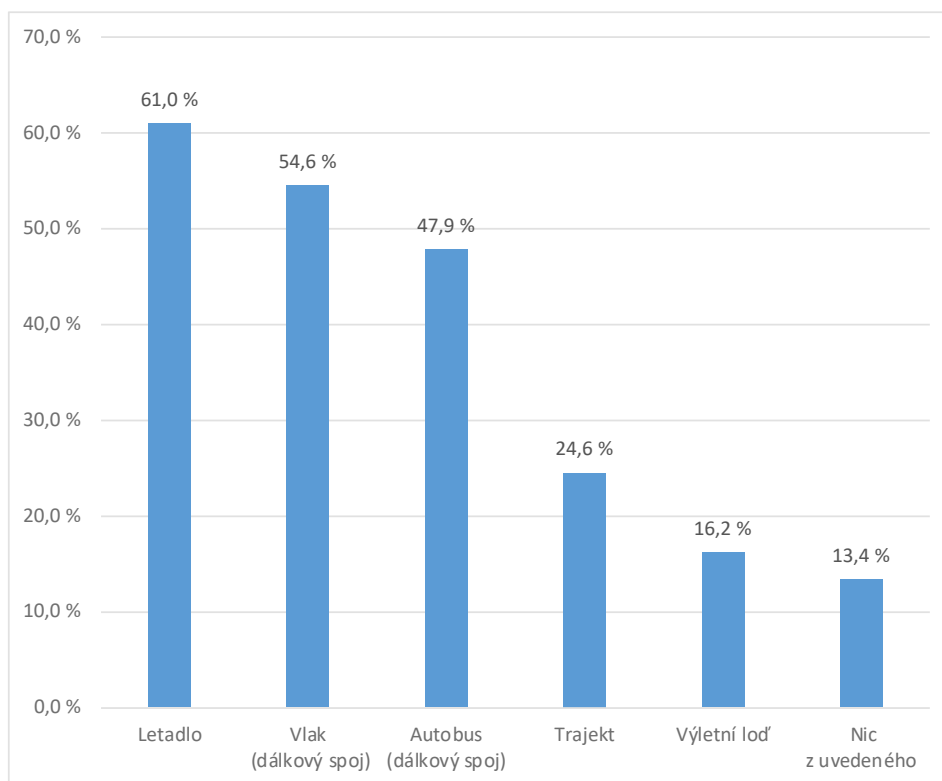
28. V našem statistickém průzkumu jsme se respondentů zeptali, zda v minulých dvou letech cestovali leteckou dopravou, využili dálkový vlakový spoj, jeli trajektem nebo výletní lodí nebo cestovali dálkovým autobusovým spojem. Z odpovědí vyplývá, že většina Evropanů (86 %) cestuje poměrně často a pouze 13 % respondentů v uplynulých dvou letech nevykonalo cestu na větší vzdálenost. Celkový podíl jednotlivých druhů dopravy je uveden v **grafu 1**.

¹⁷ Belgie, Dánsko, Itálie, Nizozemsko a Slovinsko.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en.

¹⁸ Podle analýzy trhu představují regionální a příměstské železniční spoje v Evropě 90 % celkového počtu cestujících na železnici a 50 % osobokilometrů. Regionální a příměstské vlaky přepravují stejný počet cestujících jako všechna metra v Evropě a desetkrát více cestujících než letecká doprava. Pro více informací viz: <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

Evropané nejčastěji (34 %) cestují dvakrát až pětkrát ročně a 84 % respondentů cestuje více než jednou ročně (viz celý dotazník v příloze II).

Graf 1 – Podíl druhů dopravy, jimiž respondenti cestovali v uplynulých dvou letech



Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

29. Řada aspektů práv cestujících vyžaduje aktivní chování, například žádost o pomoc nebo o odškodnění. Cestující tudíž musejí být informovaní o svých právech. Za účelem zhodnocení míry povědomí Evropanů byla do našeho statistického průzkumu zahrnuta tři měření:

- a) hodnocení toho, nakolik si jsou respondenti vědomi svých práv cestujících v EU podle vlastního hodnocení,
- b) hodnocení, zda jsou respondenti obeznámeni s pojmem „práva cestujících“,
- c) hodnocení znalostí o právech cestujících.

30. V našem statistickém průzkumu se 39 % respondentů domnívalo, že si jsou poměrně dobře nebo v plném rozsahu vědomi svých práv cestujících. 3,6 % se domnívalo, že si jsou v plném rozsahu vědomi svých práv, zatímco 13,5 % uvádělo, že si jich vědomi vůbec nejsou

(viz **tabulka 2** a **rámeček 7**). Podobný výsledek přinesla zpráva Eurobarometru z roku 2014¹⁹, podle které se týčtž 39 % respondentů domnívalo, že si jsou plně vědomi práv cestujících v EU.

Tabulka 2 – Hodnocení toho, jak respondenti hodnotí vlastní povědomí o právech cestujících v EU na stupnici od 1 do 4

	1 = Nejsem si vůbec vědom(a) práv, která mám jako cestující	2	3	4 = Jsem si plně vědom(a) svých práv
n	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

Rámeček 7 – Zkušenosti cestujících: Neměl jsem tušení!

Jürgen: Můj let byl zrušen den před odletem bez jakéhokoliv odůvodnění. Automaticky (bez mého souhlasu) mi byl vystaven jiný přepravní doklad. Kvůli novému letu jsem dorazil do své destinace o 3,5 hodiny později. Stěžoval jsem si u letecké společnosti, ale odpověděli mi, že na odškodnění nemám právo. Nevěděl jsem, jaká mám práva, proto jsem nepožádal o 250 EUR, ale o jakýkoliv druh „obecného“ odškodnění. To mě přimělo, aby si udělal náležitou rešerši, a zjistil jsem, že skutečně mám právo na odškodnění a že mě měli informovat o mých dalších právech. Znovu jsem napsal dopravci a citoval dané nařízení a judikaturu a nakonec jsem byl odškodněn 250 eury.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Povědomí neznamena informovanost

31. Součástí statistického průzkumu byla i série otázek, která měla ověřit znalosti cestujících. Respondentům byla předložena teoretická situace pěti hodinového zpoždění jejich letu kvůli

¹⁹ Zvláštní průzkum Eurobarometru č. 420, Práva cestujících, prosinec 2014.

personálním problémům letecké společnosti. Nabídli jsme jim 15 možností, z nichž pět vycházelo z nařízení o právech cestujících v letecké dopravě a zbylých deset bylo smyšlených. Průměrně respondenti zvolili dvě z pěti správných odpovědí.

32. Ze tří nejčastěji zvolených možností byla první uvedena v nařízení o právech cestujících (78 % respondentů) (viz **tabulku 3**). Toto byla druhá a třetí nejčastěji uváděná možnost: „náhrady dalších odůvodněných výdajů“ a „let do stejné destinace s jinou leteckou společností“. Ačkoliv ani jedna z těchto možností v nařízení výslovně uvedena není, jedná se o nejčastější žádosti, s nimiž se na dopravce cestující obrazejí.

Tabulka 3 – Podíl možností vybraných respondenty, o nichž se domnívají, že na ně mají nárok, pokud bude let zpožděn o pět či více hodin kvůli personálním problémům letecké společnosti. Každý respondent mohl vybrat pět možností, správné možnosti jsou vyznačeny zeleně²⁰

	Podíl odpovědí %
V případě, že ke zpoždění dojde přes noc, jídlo, občerstvení a ubytování v hotelu zdarma	77,8
Náhrada dalších odůvodněných výdajů	54,2
Let do stejné destinace s jinou leteckou společností	49,5
Peněžní odškodnění ve výši nejméně 250 EUR v případě, že do své konečné destinace přiletíte nejméně s tříhodinovým zpožděním	49,2
Doprava zdarma pro návrat do místa ubytování (v jakoukoli denní dobu)	45,2
Proplacení plných nákladů na letenku	39,3
Přeprava do vaší destinace jiným druhem dopravy (vlak, autobus apod.)	29,5
Přesměrování na letiště, které je nejbližší vaší původní destinaci	26,7
Sleva na nákup potravin v bezcelním obchodě	26,2
Přístup do salónku na letišti (lounge)	25,4
Přeřazení do vyšší cestovní třídy	21,4
Právo vybrat si v příštích dvou měsících jiné datum odletu	18,7
Telefonní hovor zdarma	17,3
Zpáteční let do původního místa odletu	15,7
Psychologická pomoc	3,9

Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

²⁰ Články 7, 8 a 9 nařízení (ES) č. 261/2004.

Cestující se setkávají s potížemi při prosazování svých práv

Právo na náhradu škody v případě zpoždění nebo zrušení spoje je nejvýznamnějším právem cestujících

33. V případě významného zpoždění, zrušení spoje nebo odepření nástupu na palubu mají cestující nárok na finanční odškodnění. Všechna nařízení za určitých okolností nabízejí odškodnění, avšak tyto okolnosti se značně liší. Pro každý ze čtyř druhů dopravy je stanovena jiná časová lhůta k tomu, aby bylo možné uplatnit právo na odškodnění: v letecké dopravě jde o zpoždění v délce 3 až 4 hodin (podle vzdálenosti), v železniční dopravě o zpoždění v délce jedné hodiny, v lodní dopravě o zpoždění v délce 90 minut a v autobusové dopravě o zpoždění v délce 120 minut.

34. Částka odškodnění se u jednotlivých druhů dopravy značně liší: u letecké dopravy je pevně stanovena v rozmezí od 250 EUR do 600 EUR (viz **tabulka 4**). U jiných druhů dopravy je spojena s cenou přepravního dokladu (25 až 50 %). Výše částek v letecké dopravě nebyla upravena s ohledem na inflaci od doby, kdy nařízení vstoupilo v roce 2004 v platnost. Pokud by výše odškodnění držela krok s inflací, zvýšila by se o 25 %, což je kumulativní výše inflace (viz **tabulka 4**).

Tabulka 4 – Sazby odškodnění v důsledku zpoždění, na něž mají právo cestující v letecké dopravě

Cestovní vzdálenost	Odškodnění v EUR uvedené v nařízení (ES) č. 261/2004	Teoretický ekvivalent v eurech po započtení inflace
1 500 km nebo méně	250	313
Více než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety na vzdálenost od 1 500 do 3 500 km	400	500
Větší než 3 500 km	600	751

Zdroj: nařízení EU o právech cestujících v letecké dopravě a výpočty EÚD.

35. Právo na odškodnění za zpoždění nebo zrušení spoje je z administrativního hlediska nejvíce zatěžující právo z deseti základních práv cestujících. Připadá na ně asi 90 % nároků

předložených přepravců a vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva. Většina sporných nároků mezi dopravci a cestujícími se týká příčin zpoždění a zrušení spojů. Pokud se má za to, že příčina je ze své podstaty mimořádná, nemusejí dopravci platit (s výjimkou železniční dopravy, kde musí dopravci odškodňovat bez ohledu na příčinu problémů během cesty). Jelikož informace o důvodech problémů během cesty nejsou veřejně dostupné, musejí všichni cestující napadnout taková tvrzení jednotlivě. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v letecké dopravě, s nimiž EÚD vedl pohovor, odhadovaly, že asi 60 % nároků cestujících, které neuspokojila odpověď leteckých společností, že došlo k mimořádným okolnostem, tyto orgány přehodnotily jako případy, kdy nedošlo k mimořádným okolnostem. To znamená, že dopravci mohou odškodnit jednoho cestujícího, ale už ne jiného, který též letěl týž letem (viz **rámeček 8**).

Rámeček 8 – Zkušenosti cestujících: nerovné zacházení

Karol: 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. Podala jsem stížnost, stejně jako další cestující z mého letu. Někteří z nás odškodnění nedostali a jiní ano, ačkoliv okolnosti zpoždění byly stejné.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

36. Požádali jsme všechny dopravce, s nimiž jsme vedli pohovor, aby zveřejnili informace o počtu obdržených stížností a jejich finančním dopadu. Získali jsme pouze omezené informace, které nám neumožnily vyvodit závěry o finanční zátěži těchto závazků. Tyto informace nebyly k dispozici, neboť sdílet takovéto údaje s Komisí je ochotno jen velmi málo dopravců.

37. Komise ve svém návrhu na aktualizaci nařízení o letecké dopravě (viz **bod 4**) usiluje o snížení nákladů na pomoc a odškodnění, které nesou dopravci s ohledem na práva cestujících. Proto navrhla zvýšení čekací doby, po které vzniká nárok na odškodnění, ze tří na čtyři hodiny. Dále navrhla omezit přípustnou dobu poskytování ubytování na dvě noci s maximálními náklady 80 EUR za noc. Tento návrh však vychází jen z velmi omezených údajů, které letecké společnosti Komisi poskytly.

Práva cestujících se složitě vymáhají u návazných spojů

38. Zvláštním problémem u návazných spojů (tj. cest, které v rámci jedné přepravní smlouvy zahrnují několik úseků) je nedostatečná jasnost ve věci odškodnění a organizace dohledu ze strany vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva. V těchto situacích, i když jsou zpoždění na jednotlivých úsecích taková, že tím nevzniká nárok na odškodnění, konečné celkové zpoždění může přesto překročit práh stanovený v nařízeních. Tato situace vyžaduje zásah vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práv, protože žádný z dotčených přepraveců necítí odpovědnost za poskytování pomoci nebo výplatu odškodného, pokud problémy nebyly zaviněny přímo jím (viz **rámeček 9**).

39. Není zjevné, který vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva by měl v takových případech vyřizovat stížnosti. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva, s nimiž jsme vedli pohovory, poskytly četné příklady postupování případů návazných spojů navzájem tam a zpět. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva podnikají kroky k nalezení společného přístupu k tomuto problému, ale nemají k této věci jednotné stanovisko.

Rámeček 9 – Zkušenosti cestujících: běžný problém s návaznými spoji

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 přepravec. Kvůli zpoždění jsme mohla pokračovat v cestě až následující den. Obě železniční společnosti mi odmítly zaplatit ubytování v hotelu, a tak jsem si musela rezervovat hotel v Praze na vlastní náklady. Ani jedna společnost necítila odpovědnost za náhradu těchto nákladů a za odškodnění kvůli zpoždění.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Cestující by chtěli náhradní dopravu

40. Požádali jsme respondenty, aby z deseti základních práv cestujících vybrali tři, která jsou pro ně nejdůležitější. Nejčastější odpovědí bylo „právo na náhradní dopravu v případě významného zpoždění, zrušení spojů nebo odepření nástupu na palubu“ (viz **tabulka 1**), kterou uvedlo na prvním místě 42 % lidí. Těsně za ním následovalo „právo na odškodnění v případě významného zpoždění, zrušení spojů nebo odepření nástupu na palubu“, které uvedlo 40 % respondentů. Téměř stejně důležité bylo právo na pomoc. Pro srovnání:

v otevřeném průzkumu vybrali respondenti totéž právo jako nejdůležitější, ale získalo 65% podporu (viz **tabulku 5**).

Tabulka 5 – Která práva považují cestující za nejdůležitější?

Statistický průzkum	% případů
Právo na náhradní dopravu v případě významného zpoždění, zrušení spoje nebo odepření nástupu na palubu	41,7
Právo na odškodnění v případě významného zpoždění, zrušení spoje nebo odepření nástupu na palubu	39,6
Právo na péči (jídlo, pomoc) v případě významného zpoždění	36,1
Právo na odškodnění v případě poškození zavazadel	35,7
Právo na vrácení jízdného od dopravce v případě problémů během cesty	34,7
Právo na ochranu před diskriminací na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo zdravotního postižení při cestování veřejnou dopravou	31,3
Právo na přístup k informacím v případě problémů během cesty	29,9
Právo na bezplatnou pomoc pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace	28,9
Právo na podání stížnosti dopravci v případě nespokojenosti s jeho službami	9,7
Právo na řádné provádění nařízení orgány veřejné moci	7,2

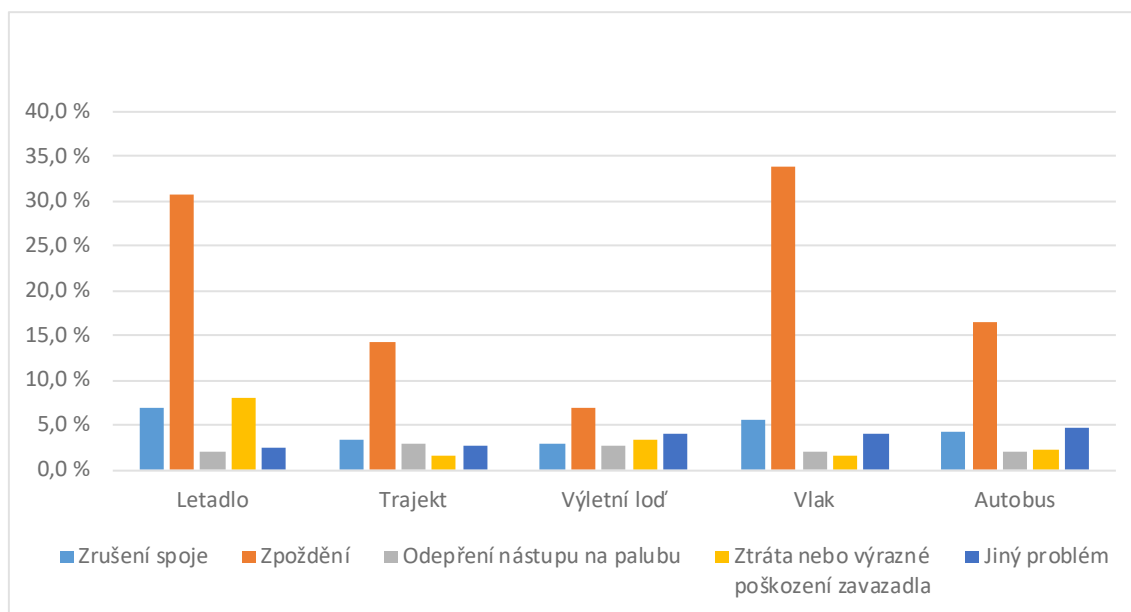
Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

50 % cestujících zažilo významné problémy během cesty, nejčastěji v železniční a letecké dopravě

41. V rámci statistického průzkumu jsme se ptali, zda respondenti v uplynulých dvou letech zažili situaci, kdy byly jejich spoje zrušené nebo zpožděné, byl jim odepřen nástup na palubu nebo došlo k poškození jejich zavazadel. Z 8 961 respondentů, kteří v uplynulých dvou letech cestovali, jich 49,5 % zažilo alespoň jeden z uvedených typů problémů během cesty.

Z průzkumu vyplynulo, že nejčastějším druhem problémů během cesty bylo zpoždění, které zažilo 34 % cestujících vlakem a 31 % cestujících v letecké dopravě. Následovala zrušení spojů a ztráta nebo významné poškození zavazadel (viz **graf 2**).

Graf 2 – Druhy problémů během cesty a podíl cestujících, které tyto problémy potkaly, podle druhu dopravy



Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

42. Zkoumali jsme rovněž, jestli si respondenti, které v minulosti potkaly problémy během cesty, jsou více vědomi svých práv. Zjistili jsme, že zkušenost s problémy během cesty v minulosti není ukazatelem zvýšené informovanosti o právech cestujících. Problémy během cesty mohou někdy zahrnovat téměř všechny možné problémy (viz **rámeček 10**).

Rámeček 10 – Zkušenosti cestujících: jízda vlakem, na kterou bych nejradši zapomněl

Hans: Jel jsem regionálním vlakem v Německu. Vlak zastavil na malé zastávce, protože na koleje padl strom. Stalo se to pozdě večer. Všichni cestující si museli vystoupit. Protože se jednalo o odlehlé místo, byl tam velmi slabý mobilní signál. Nebyla tam čekárna ani autobusy, taxi, telefon, v okolí nebyla jediná budova. Strojvedoucí nám sdělil, že přijede autobus, ale nepřijel. Řidiči taxi z nejbližšího města 10 km od nás odmítli přijet, protože si nebyli jisti, kdo nakonec službu zaplatí. Vlak se vrátil do výchozí stanice. Nebyl nikdo, kdo by nám pomohl.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

Nejsou veřejně dostupné žádné informace o problémech během cesty

43. Nařízení neukládají dopravcům povinnost ohlašovat události, kdy došlo k problémům během cesty, veřejnosti – s výjimkou železničních dopravců, kteří jsou povinni každoročně zveřejňovat počet a kategorie obdržených stížností, vyřízených stížností, délku vyřizování a případná opatření přijatá k nápravě. Dopravci nejsou ochotni zveřejňovat údaje o problémech během cesty, k nimž dochází na jejich spojích (viz **bod 36**). Neexistuje ani žádný rejstřík spravovaný vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práv, v němž by se zaznamenávala zpoždění nebo zrušení jednotlivých spojů nebo počet obdržených případů za každého dopravce nebo za každý spoj.

O výhody vyplývající z práv cestujících žádá pouze 1/3 cestujících, protože cestující nevědí, co mají dělat, nebo neočekávají uspokojivý výsledek.

44. Pokud dojde k problému během cesty, většina výhod není k dispozici automaticky. Počet lidí, kteří podávají žádost, je obvykle menší než počet dotčených cestujících (viz **rámeček 11**). Požádali jsme dopravce, s nimiž jsme vedli pohovor, aby nám sdělili přibližný počet lidí, kteří aktivně podnikají kroky. Železniční a letečtí dopravci obvykle odhadují, že průměrně se na dopravce obrátí 1/3 cestujících, které potkal problém během cesty. Tento údaj je v souladu s naším statistickým průzkumem, podle kterého ze 4 437 respondentů, kteří zažili problémy během cesty, jich 32 % uvedlo, že se obrátili na dopravce a žádali o odškodnění nebo jiný druh pomoci.

Rámeček 11 – Zkušenosti cestujících: vždy se musíte zeptat

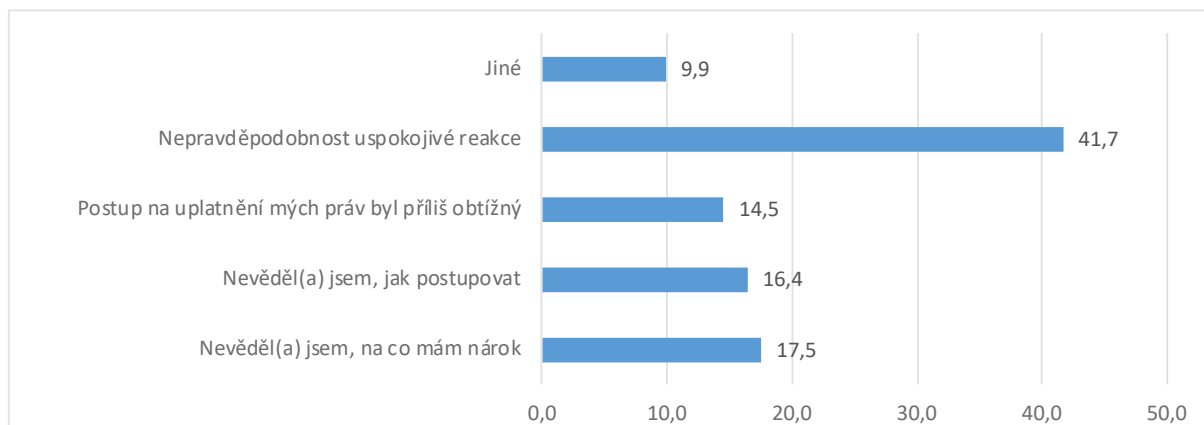
Monika: Naše letadlo mělo pět hodin zpoždění. Na letišti nás nikdo neinformoval o důvodech zpoždění a předpokládané době čekání. Cestující se na všechno zeptali sami. Po třech hodinách čekání jsem se od jiných cestujících dozvěděla, že mohu dostat poukázku v hodnotě asi pět liber na nákup nápojů a sendvičů. Všechny obchody na letišti už byly zavřené.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

45. Ve statistickém průzkumu uvedlo 20 % cestujících, kterých se dotkly problémy během cesty, že je mlčky přetrpěli a nepodnikli žádné kroky. Když jsme se zeptali, proč byli pasivní, nejčastějším uváděným důvodem bylo, že je nepravděpodobné, že se od dopravce dočkají

uspokojivé reakce. Jak vyplývá z **grafu 3**, dalšími významnými příčinami byl nedostatek povědomí či nedostatek praktických informací o tom, jak postupovat.

Graf 3 – Podíl důvodů pro nepodniknutí žádných kroků v případě problémů během cesty (v %)



(n=902)

Zdroj: statistický průzkum EÚD u cestujících.

Míra prosazování práva se liší a závisí na postupech v jednotlivých členských státech

Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva se liší co do struktury a postupů prosazování práva

Struktura vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva není jednotná a rozsah jejich činnosti závisí na druhu dopravy

46. Nařízení o všech čtyřech druzích dopravy ukládají členským státům povinnost, aby zřídily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva, které by zajistily dodržování ustanovení těchto nařízení. Zjistili jsme, že tyto orgány byly zřízeny ve všech navštívených členských státech. V některých případech byly zřízeny s tím, že jejich činnost bude pokrývat pouze jeden druh dopravy, zatímco v jiných případech spadá do jejich působnosti více než jeden druh dopravy.

47. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v autobusové, lodní a letecké dopravě jsou odpovědné za všechny lety z jejich území a za přílety dopravců EU ze zemí mimo EU (to se označuje jako územní prosazování práva). Orgány pro železniční dopravu mají pravomoc

nad dopravci, kteří jsou zaregistrováni v jejich jurisdikci (to se označuje jako prosazování práva na základě subjektu). K potížím může dojít, pokud železniční dopravci vyjíždějí z členského státu, který není jejich vlastní. V takovém případě vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva, který dohlíží nad daným dopravcem, nemusí být zmocněn k šetření události, k níž došlo v jiném členském státě. Zjistili jsme však, že v praxi není odpovědnost vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práva cestujícím příliš jasná, což platí i pro odvětví autobusové a lodní dopravy. Žádný z provozovatelů autobusových a trajektových služeb, s nimiž jsme vedli pohovory, nebyl kontaktován žádným vnitrostátním orgánem pověřeným prosazováním práva jiného členského státu.

48. Kromě toho je možné, že dochází k dalšímu rozlišování mezi mezinárodní a vnitrostátní dopravou a při rozdělování funkcí vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práva mezi místní samosprávy. Tak je tomu v případě cesty autobusem z Polska do Španělska. Ačkoliv je na vnitrostátní úrovni zřízen orgán pro mezinárodní dopravu, je vnitrostátní doprava v pravomoci regionálních orgánů a jejich jurisdikce závisí na místě, kde dopravce získal licenci.

Ne všechny vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva vyřizují jednotlivé nároky cestujících

49. Podle nařízení musí být cestující uvědomeni, že je možné podat stížnost na porušení nařízení u jmenovaných vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva. Ve většině případů podají cestující stížnost nejprve dopravci, a pouze pokud je výsledek tohoto postupu neuspokojivý, obrátí se se stížností na vnitrostátní orgán. Ačkoliv cestující mohou očekávat, že vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva je první odvolací instancí, v řadě případů tyto orgány nevyřizují jednotlivé stížnosti týkající se financí a cestující musejí hledat jiná řešení, jak získat oprávněné odškodnění.

50. V důsledku rozsudku Soudního dvora²¹ z března 2016 se některé vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v odvětví letecké dopravy domnívají, že jejich úlohou je pouze zajistit obecné prosazování práva (Německo, Itálie, Finsko), zatímco jiné orgány rovněž

²¹ Spojené věci C-145/15 a C-146/15.

vyřizují jednotlivé stížnosti. Proto je velmi obtížné zavést do praxe ustanovení z nařízení o právech cestujících v letecké dopravě, které stanoví, že si cestující mohou stěžovat na údajné porušení předpisů kterémukoliv vnitrostátnímu orgánu pověřenému prosazováním práva bez ohledu na to, kde k porušení došlo²². Je možné, že první takový orgán, na něhož se cestující obrátil, jednotlivé případy přijme, zatímco druhý orgán, jemuž byla stížnost postoupena, se zabývá pouze obecnými případy prosazování práva.

Ze statistických údajů vyplývá, že vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v letecké dopravě vyřizují mnohem více nároků než jejich protějšky v železniční, lodní nebo autobusové dopravě

51. Obecně se postupy jednotlivých orgánů pověřených prosazováním práva velmi liší. Například lhůty pro vyřizování stížností se mohou pohybovat od dvou měsíců (Polsko) až po čtyři roky (Německo), zatímco v některých členských státech není stanovena oficiální lhůta (Finsko, Francie). Průměrná doba trvání postupu v případě orgánů v oblasti letecké dopravy se pohybuje od 42 dnů (Nizozemsko) do více než jednoho roku (Německo).

52. Počet sankcí uložených příslušnými orgány a příslušné peněžní částky se v jednotlivých členských státech značně liší, protože nejsou stanoveny v právních předpisech EU. V odvětví letecké dopravy se mohou pohybovat od 50 EUR (Polsko) po 250 000 EUR za jednoho cestujícího (Irsko), a to v závislosti na závažnosti porušení předpisů. V Nizozemsku dosáhla kumulativní pokuta za jednu událost až 1 milionu EUR. Z 10 navštívených členských států však pouze nizozemský orgán pověřený prosazováním práva v letecké dopravě zveřejňuje informace o sankcích společně s názvem letecké společnosti.

53. V případě většiny vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva v letecké dopravě vykazuje počet stížností obdržенých za uplynulé tři roky rostoucí tendenci (viz **tabulka 6**). Hlavním důvodem nároků, které cestující zasílají vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva, je neshoda v tom, zda zpoždění skutečně způsobila

Článek 16 nařízení (ES) č. 261/2004.

mimořádná okolnost (v průměru 45 % všech nároků), na druhém místě pak totéž v případě zrušení spoje (19 %).

Tabulka 6 – Statistické údaje za roky 2015 až 2017 o stížnostech vyřizovaných 10 vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva v letecké dopravě

Členský stát	Celkový počet stížností		
	2015	2016	2017
Česká republika	370	672	934
Německo	2 844	3 075	3 211
Irsko	719	846	981
Řecko	993	1 367	1 465
Španělsko	11 343	17 649	16 700
Francie	6 775	5 960	6 115
Itálie	5 763	6 078	3 731
Nizozemsko	812	1 361	
Polsko	5 402	5 980	7 226
Finsko	1 434	1 845	2 015

Zdroj: dostupné informace získané během návštěv jednotlivých zemí.

54. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v jiných druzích dopravy mají poměrně lehčí pracovní zátěž. Zatímco orgány v oblasti železniční dopravy často musejí řešit problémy, orgány v oblasti autobusové a lodní dopravy vyřizují nízký počet případů. Například polský orgán pověřený prosazováním práva v letecké dopravě měl v roce 2017 více než 7 000 stížností, vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva v autobusové dopravě vyřizoval pouze čtyři.

55. Zjistili jsme, že skutečný počet stížností od cestujících na železniční, autobusové a lodní dopravce je mnohem vyšší než počet případů, které se dostanou k rukám příslušných vnitrostátních orgánů. To svědčí o tom, že nejvíce stížností se vyřizuje na úrovni dopravců. Někdy jsou odvětvové normy v souladu povinnostmi dopravců podle nařízení EU pro oblast práv cestující nebo tyto povinnosti dokonce překračují a dopravci často problémy řeší dobrovolně.

Agentury na vyřízení nároků a orgány pro alternativní řešení sporů zaplňují prostor v oblasti prosazování práva, který uprázdnily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva

Orgány pro alternativní řešení sporů přinášejí do prosazování práv cestujících prvky vyjednávání a kompromisu

56. Kromě vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva se mohou cestující, kteří chtějí uplatnit svá práva, obrátit na jiné subjekty, konkrétně na orgány pro alternativní řešení sporů, evropská spotřebitelská centra²³, agentury na vymáhání nároků a spotřebitelské organizace. Cestující se také mohou pokusit vyřešit svůj případ u občanských soudů, zejména pokud trvají na odškodném.

57. Orgány pro alternativní řešení sporů nabízí jednoduché, rychlé a levné mimosoudní urovnání sporů mezi spotřebiteli a obchodníky. Podle směrnice EU²⁴ by měly být orgány pro alternativní řešení sporů k dispozici u všech druhů vnitrostátních a přeshraničních sporů a členské státy by měly zajistit jejich snadnou dostupnost. Ačkoli ve všech členských státech existují orgány pro alternativní řešení sporů, které se zabývají obecnými stížnostmi spotřebitelů, dopravci jsou většinou ve styku s orgány pro alternativní řešení sporů zabývajících se příslušným druhem dopravy. Stanoviska orgánů pro alternativní řešení sporů nejsou pro dopravce vždy závazná.

58. Zatímco pro cestující je postup alternativního řešení sporů obvykle bezplatný, dopravci mohou mít povinnost za každý vyřízený postup zaplatit, a to bez ohledu na výsledek. Jelikož náklady na každý postup mohou být mnohem vyšší než přináležející částka odškodnění,

²³ Evropská spotřebitelská centra poskytují poradenství spotřebitelům ohledně jejich práv spotřebitelů a mohou prostřednictvím své sítě (sítě ESC, „ECC-Net“) mohou zprostředkovat řešení s odborníkem. Síť ESC zprostředkovává více než 100 000 kontaktů za rok, z nichž třetina se týká dopravy.

²⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

někteří dopravci, s nimiž jsme vedli pohovor, dávají přednost vyplacení požadovaného odškodného, aby se řízení v rámci alternativního řešení sporů vyhnuli.

59. Některé vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva vyjádřily názor, že postup alternativního řešení sporů není slučitelný se zásadou práv cestujících, neboť cílem alternativního řešení sporů je zprostředkovat řešení přijatelné pro obě strany, což může znamenat, že někteří cestující budou souhlasit s nižším odstupným, než na jaké mají nárok.

Práva cestujících vedla ke vzniku nového odvětví agentur na vyřízení nároků

60. Agentury na vyřízení nároků nabízejí správu nároků na odškodnění za problémy během cesty jménem cestujících. Některé letecké společnosti uvedly, že podíl případů zprostředkovaných agenturami na vyřízení nároků může činit až 50 % (viz **rámeček 12**).

Rámeček 12 – Zkušenosti cestujících: zapojení agentury může přimět dopravce k reakci

Dolores: Můj let z Madridu do Londýna měl více než šest hodin zpoždění z důvodu technických problémů na letadle. Předložila jsem u dopravce nárok, ale nejprve jsem nedostala žádnou odpověď. Po několika upomínkách mi dopravce odmítl vyplatit odškodnění. Teprve poté, co jsem najala agenturu na vyřízení nároků, byl nárok vyřízen v můj prospěch.

Zdroj: otevřený průzkum EÚD.

61. Některé agentury na vyřízení nároků požadují nezanedbatelný manipulační poplatek (až 50 % příslušejícího odškodnění). Byly zaznamenány i případy, kdy agentury požadovaly odškodnění od dopravců, aniž by si dotčení cestující byli tohoto kroku vědomi. Nejméně jeden vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva (Řecko) a některé letecké společnosti podnikly kroky ke snížení počtu nároků podávaných agenturami a požádaly stěžovatele, aby uvedli údaje o bankovním účtu hlavního cestujícího. Toto opatření má zabránit přímým platbám agenturám na vyřizování nároků. V Řecku zavedení tohoto pravidla snížilo nároky zprostředkované agenturami o více než 50 %.

Komise umožňuje výměnu zkušeností mezi vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, ale nemá mandát zajišťovat jednotné prosazování práv cestujících

Komise může pouze sledovat provádění práv cestujících

62. Zjistili jsme, že do pravomoci Komise nespadá zajišťování toho, aby provádění probíhalo v členských státech jednotně. Proto je její úlohou monitorovat provádění rámce práv cestujících a v případě potřeby zahajovat řízení o nesplnění povinnosti. Kromě toho nabízí platformu pro výměnu informací mezi vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva a pořádá setkání těchto orgánů pro jednotlivé druhy dopravy. Rovněž odpovídá na dotazy zaslané vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, které se týkají výkladu nařízení.

63. V souladu s ustanoveními EU nemají vnitrostátní orgány pověřené prováděním práva povinnost předkládat Komisi zprávu o svých činnostech. Proto má Komise omezené informace o postupech, které vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva obecně uplatňují, a o počtu případů, které vyřizují. Komise shromažďuje informace o provádění práv cestujících z dotazů, které obdrží, a prostřednictvím výměny informací s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva.

Komise podniká kroky ke zvýšení povědomí cestujících, ale mají malý dopad

64. Komise se angažuje v oblasti zvyšování povědomí cestujících a zahájila kampaně, které mají cestující informovat o jejich právech. Plakáty byly k vidění na všech letištích, jimiž jsme zkušebně procházeli. V terminálech lodní, autobusové a železniční dopravy však informace o právech cestujících buď byly vidět málo, nebo nebyly vidět vůbec.

65. Kampaň na zvýšení povědomí v letecké a železniční dopravě prováděla Komise mezi roky 2010 a 2012. Na ni navázala jiná kampaň v letech 2013 až 2015, která byla rozšířena tak, aby zahrnovala i námořní a autobusovou dopravu. V roce 2016 zahájila Komise svou první informační kampaň on-line v sociálních médiích. Jejím hlavním cílem bylo zvýšit povědomí, počet návštěv v sekci práv cestujících na portálu Vaše Evropa a počet stažení aplikace o právech cestujících. Z dosavadních výsledků vyplývá, že portál navštívilo 400 000 lidí a

kampaň oslovila přes 40 milionů osob. Aplikace byla do poloviny roku 2018 stažena 240 000krát.

66. Ani aplikace, ani webová stránka Vaše Evropa neposkytuje praktické pokyny pro cestující, jak mají postupovat v případě problémů během cesty, jak se mají obrátit na dopravce a jak vznést nárok. Informace, které jsou cestujícím takto předávány, jsou nezbytné a obvykle věcně správné, ale chybějí v nich podrobnosti, které cestující v případě problémů během cesty potřebují znát.

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

67. Odhodlání EU v oblasti práva cestujících je nesporné, protože v nařízeních jsou hlavní druhy dopravy pokryty v míře, se kterou se v jiných zemích, které byly zkoumány pro srovnání, nesetkáme. Cestující si však nejsou dostatečně vědomi svých práv a často se jich nedomáhají kvůli potížím s prosazováním.

EU odhodlaně prosazuje práva cestujících, ale při provádění přetrvává řada překážek

68. Práva cestujících v EU stanoví komplexní rámec, který je ku prospěchu cestujícím. Zjistili jsme však některé příklady správné praxe uplatněné v jiných zemích mimo EU, které – pokud by se uplatnily v EU – by mohly zvýšit kvalitu práv cestujících v EU (viz **body 15 a 16**).

69. Práva cestujících jsou někdy nejasná a omezená kvůli výjimkám stanoveným v nařízeních. Právo na pomoc, odškodnění, informace a přesměrování nejsou v nařízeních pro jednotlivé druhy dopravy definovány jednotně (viz **body 17–27**).

Doporučení č. 1 týkající se zvýšení ucelenosti rámce práv cestujících v EU

Pro zajištění nejlepší možné ochrany cestujících ve všech druzích dopravy by Komise měla do konce roku 2020 provést analýzu rozdílů mezi současnými nařízenými v oblasti práv cestujících, která se zaměří na deset základních práv cestujících, s cílem určit osvědčené postupy. Za tímto účelem by měla rovněž zohlednit současnou mezinárodní praxi.

70. Práva cestujících se prosazují obtížně, protože řadu ustanovení příslušných nařízení mohou cestující, dopravci a vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva, a dokonce i vnitrostátní soudy vykládat odlišně. Pojmy „informace“, „pomoc“, „péče“ a „podmínky pro

přesměrování“ nejsou v nařízeních dostatečně definovány. Kromě toho významně omezují uplatňování práv cestujících četná omezení týkající se jurisdikce vnitrostátních subjektů pověřených prosazováním práva a výjimky stanovené v příslušných nařízeních (viz **body 38–45**).

Doporučení č. 2 týkající se zvýšení jasnosti rámce práv cestujících

Pro lepší ochranu cestujících během problémů během cesty by měla Komise do konce roku 2020 vydat další pokyny nebo podobné informace, v nichž stanoví:

- a) minimální normy pro poskytování informací cestujícím v případě problémů během cesty;
- b) povinnosti dopravců zajistit přesměrování, včetně využití náhradních dopravců.

71. Aby mohli cestující využít rámce práv cestujících v případě problémů během cesty, musejí aktivně podniknout určité kroky. K tomu potřebují mít povědomí o svých právech. Navzdory snahám Komise je míra povědomí i nadále poměrně nízká. Kampaně na zvýšení povědomí se zaměřují na existenci práv cestujících, ale mohly poskytnout praktičtější pokyny k tomu, jak postupovat v případě problémů během cesty.

72. Na evropské úrovni neexistuje rejstřík četnosti nebo důvodů problémů během cesty zvláště pro každý druh dopravy nebo pro každého dopravce. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva obvykle neověřují ani nezveřejňují informace týkající se tras nebo dopravců, u nichž se problémy během cesty vyskytují nejčastěji (viz **body 28–32**).

Doporučení č. 3 týkající se zvýšení povědomí cestujících

Komise by měla za účelem zvýšení povědomí o právech cestujících do konce roku 2019:

- a) přijmout opatření na podporu a koordinaci zahájení kampaní na zvýšení povědomí prováděných vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva a zároveň podporovat účast dopravců a dalších zainteresovaných stran, aby zajistila širší dosah těchto kampaní;
- b) vypracovat příručku pro cestující o tom, jak prakticky prosazovat svá práva. Její součástí by mohly být odkazy na judikaturu a vzorový formulář nároku, který je možné předložit dopravcům nebo vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva;

- c) navrhnout, aby vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva podávaly zprávy o četnosti, příčinách a trasách, na nichž se problémy během cesty vyskytují nejčastěji, v rámci oblasti jejich působnosti.

73. Současný systém vyřizování odškodnění zahrnuje předkládání a vyřizování milionů nároků jednotlivě. Postupy používané dopravci a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva v reakci na jednotlivé nároky však nejsou transparentní. Je možné, že s cestujícími s týmiž problémy během cesty se bude zacházet různě, aniž by si toho byli cestující vědomi, protože důvody problémů během cesty se nezveřejňují. Výše odškodnění nezohledňuje kupní cenu (viz **body 33–37**).

Doporučení č. 4 týkající se zvýšení účinnosti rámce práv cestujících

Za účelem zvýšení účinnosti rámce práv cestujících a překonání zbývajících výzev v oblasti prosazování by se Komise do konce roku 2021 měla při přípravě návrhů na změnu stávajících nařízení zabývat níže uvedenými záležitostmi, mezi něž by mělo patřit:

- a) stanovení minimálních norem pro pomoc a péči. Minimální práh by měl záviset na délce trvání problémů během cesty a na použitém druhu dopravy. Například minimální vyčleněné prostředky na péči o cestující v letecké dopravě by mohly dosahovat 10 % střední sazby odškodnění (což je v současnosti 400 EUR). V případě jiných druhů dopravy by sazba mohla být omezena na 50 % vyčleněných prostředků v letecké dopravě;
- b) snížení počtu výjimek, které omezují uplatňování nařízení;
- c) uložení povinnosti dopravcům zveřejnit upozornění pro cestující do 48 hodin od okamžiku, kdy došlo k problému během cesty, a v tomto upozornění uvést příčiny problémů a konkrétně, zda se jednalo o mimořádné okolnosti;
- d) uložení povinnosti dopravcům provádět automatické (bez zvláštní žádosti) platby odškodnění cestujícím, kteří v okamžiku zakoupení přepravního dokladu poskytli nezbytné informace;
- e) zavedení mechanismu, jímž se v sazbě odškodnění zohledňuje kupní cena.

Míra prosazování práva se liší a závisí na postupech v jednotlivých členských státech

74. Prosazování příslušných nařízení je klíčem k úspěšnosti celého rámce. Cestující potřebují účinné vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva. V současnosti se jejich přístup k prosazování práv jednotlivých cestujících liší vždy podle druhu dopravy a členského státu.

75. Nejběžnější činností těchto orgánů je reakce na stížnosti obdržené od nespokojených cestujících. Avšak ne všechny vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva jsou schopny vyřizovat jednotlivé nároky na odškodnění. Pravomoci těchto orgánů ukládat dopravcům sankce se liší: od neukládání žádných pokut až po ukládání značných pokut (viz **body 46–55**).

76. Komise nemá mandát, aby zajišťovala plné prosazování nařízení o právech cestujících. Její úlohou je monitorovat provádění rámce práv cestujících činností vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva, čímž přispívá k objasnění nařízení, ale tato činnost nevedla ke všeobecnému uplatňování práv cestujících v celé Evropě a v daných čtyřech druzích veřejné dopravy (viz **body 62–66**).

Doporučení č. 5 týkající se dalšího posílení postavení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a posílení mandátu Komise

Za účelem posílení postavení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a rozvíjení jejich podpůrné úlohy s ohledem na cestující by se Komise do konce roku 2021 měla při přípravě návrhů na změnu stávajících nařízení zabývat níže uvedenými záležitostmi, mezi něž by mělo patřit:

- a) poskytnutí dalších nástrojů pro prosazování práv cestujících vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva, např.:
 - i) uplatňování zásady územního prosazování práva;
 - ii) sledování politik dopravců v oblasti pomoci, péče, informací a přesměrování;
 - iii) vyřizování nároků na odškodnění předložených jednotlivými cestujícími;
 - iv) ukládání sankcí dopravcům za neposkytnutí pomoci, péče a informací.
- b) umožnit Komisi získat nezbytné informace od vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva s cílem získat komplexní přehled o stavu provádění a udělit Komisi mandát provádět

kontrolu kvality postupů prosazování práva na straně příslušných vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva.

Tuto zprávu přijal senát II, jemuž předsedá Iliana IVANOVA, členka Účetního dvora, v Lucemburku na svém zasedání dne 3. října 2018.

Za Účetní dvůr

předseda

Klaus-Heiner LEHNE

Našich deset tipů, které mohou zlepšit vaše cestování

Audit nám nabídl příležitost poučit se od různých dopravců, orgánů veřejné moci a běžných cestujících. Při vypracovávání této zprávy jsme zavítali do deseti zemi a k tomu jsme využili všechny čtyři druhy dopravy. Na základě těchto zkušeností nabízíme deset tipů, které mohou zlepšit vaše 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 vaši cestu poznamenaly problémy.
2. **Vyfotografujte si zavazadlo** – pokud je součástí vaší cesty odbavení zavazadla, není od věci pořídit si fotografii vašeho kufru 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 uzavřená 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 neposkytuje 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 zástupce dopravci 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 (letiště, 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 následujícího dne.
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 prostřednictvím jiného dopravce 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 trvání zpoždění překročila prahovou hodnotu 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 na vymáhání 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 vašich ztrát a dodatečné výdaje vzniklé v souvislosti s problémy během cesty.

Dotazník použitý v rámci statistického průzkumu EÚD

Pole označená * jsou povinná.

1. * Kdybyste cestoval(-a) letadlem, trajektem, dálkovým autobusem nebo vlakem či výletní lodí, měl(a)- byste jistotu, co můžete očekávat od dopravní společnosti v případě narušení vaší cesty? Uveďte níže svou míru jistoty:

Možnosti	Respondenti
1 – Neměl(a) bych vůbec žádnou jistotu	855
2	3 310
3	5 178
4 – Měl(a) bych naprostou jistotu	1 007
Celkem	10 350

2. * Uveďte druhy dopravy, jimiž jste v posledních dvou letech cestoval(a):
[Je možné vybrat více než jednu odpověď, s výjimkou poslední možnosti]

Možnosti	Respondenti
Letadlo [pokračujte otázkou 2.1]	6 314
Trajekt [pokračujte otázkou 2.1]	2 546
Výletní loď [pokračujte otázkou 2.1]	1 678
Vlak (dálkový spoj) [pokračujte otázkou 2.1]	5 652
Autobus (dálkový spoj) [pokračujte otázkou 2.1]	4 958
Žádný z uvedených prostředků [pokračujte otázkou 3]	1 389

2.1 * Uveďte prosím, jak často cestujete všemi druhy dopravy (vyjma městské či místní)

Možnosti	Respondenti
Více než jedenkrát týdně	1 167
Jedenkrát až čtyřikrát měsíčně	1 670
Šestkrát až dvanáctkrát ročně	1 631
Dvakrát až pětkrát ročně	3 047
Jedenkrát ročně nebo méně	1 446
Celkem	8 961

2.2 * Vyberte hlavní důvod svých cest

Možnosti	Respondenti
Práce	1 809
Volný čas	6 583
Jiné	569
Celkem	8 961

2.3 * Došlo v posledních dvou letech při vašich cestách k některé z následujících situací?

Odpovězte prosím pro každý použitý druh dopravy. [v případě zaškrtnutí kterékoliv z následujících možností pokračujte otázkou 2.2]

	Zrušení spoje	Výrazné zpoždění při odjezdu / ve chvíli příjezdu (více než jedna hodina)	Odepření nástupu na palubu	Ztráta nebo výrazné poškození zavazadla	Jiný problém	Nedošlo k problémům
Letadlo	432	1 937	129	512	158	3 745
Trajekt	86	365	75	40	69	1 980
Výletní loď	47	115	44	57	69	1 387
Vlak (dálkový spoj)	318	1 908	110	86	232	3 298
Autobus (dálkový spoj)	212	813	101	110	229	3 662

2.4 * V případě, že váš spoj byl zrušen či zpožděn, byl vám odepřen nástup na palubu, vaše zavazadlo bylo poškozeno atd., podnikl(a) jste některý z následujících kroků? (Můžete zaškrtnout více než jedno políčko)

Možnosti	Respondenti
Zařídil(a) jsem si sám (sama) pokračování cesty [pokračujte otázkou 3]	1 099
Kontaktoval(a) jsem dopravce se žádostí o odškodnění (úspěšně či neúspěšně)[pokračujte otázkou 3]	1 419
Zvolil(a) jsem si třetí stranu (např. právníka nebo specializovanou společnost), aby za mě vznesla nárok [pokračujte otázkou 3]	197
Podal(a) jsem stížnost orgánu veřejné správy (např. vnitrostátní letecké agentuře) [pokračujte otázkou 3]	238
Přijal(a) jsem pomoc / náhradní řešení nabídnuté dopravcem [pokračujte otázkou 3]	1 335
Čelil(a) jsem těmto komplikacím a nebyla mi poskytnuta pomoc, ale sám (sama) jsem žádné kroky nepodnikl(a) [pokračujte otázkou 2.3]	902
Jiné	237

2.5 * Proč jste nepodnikl(a) žádné kroky? (Zaškrtněte jen jedno políčko.)

Možnosti	Respondenti
Nevěděl(a) jsem, na co mám nárok	158
Nevěděl(a) jsem, jak postupovat	148
Postup na uplatnění mých práv byl příliš obtížný	131
Nepravděpodobnost uspokojivé reakce	376
Jiné	89
Celkem	902

3. * Kdybyste přijel(a) na letiště a byl(a) jste informován(a), že váš let je opožděn o pět hodin z důvodů týkajících se personálu letecké společnosti, na jaké z následujících služeb byste měl(a) dle vašeho názoru nárok? Zaškrtněte pět políček.

Možnosti	Respondenti
Sleva na nákup potravin v bezcelním obchodě	2 713
Zpáteční let do původního místa odletu	1 622
Doprava zdarma pro návrat do místa ubytování (v jakoukoli denní dobu)	4 681
V případě, že ke zpoždění dojde přes noc, jídlo, občerstvení a ubytování v hotelu zdarma	8 051
Přesměrování na letiště, které je nejbližší vaší původní destinaci	2 764
Peněžní odškodnění ve výši nejméně 250 EUR v případě, že do své konečné destinace přiletíte nejméně s tříhodinovým zpožděním	5 093
Přeřazení do vyšší cestovní třídy	2 215
Let do stejné destinace s jinou leteckou společností	5 120
Právo vybrat si v příštích dvou měsících jiné datum odletu	1 937
Proplacení dalších doložených výdajů (např. zmeškaný vlak či jiný spoj, výdaje na hotel v destinaci)	5 613
Přeprava do vaší destinace jiným druhem dopravy (vlak, autobus apod.)	3 051
Proplacení plných nákladů na letenku	4 063
Psychologická pomoc	404
Telefonní hovor zdarma	1 792
Přístup do salónku na letišti (lounge)	2 631

4. * Uveďte, zda jsou dle vašeho názoru následující tvrzení pravdivá, nebo nepravdivá (na základě vašeho povědomí o stávajících pravidlech):

	PRAVDA	NEPRAVDA	Nevím
V případě, že si koupím letenku u nízkonákladové společnosti, nebudu mít při zrušení svého letu nárok na peněžní náhradu	2 499	5 041	2 810
Má-li můj vlak zpoždění více než hodinu, mám nárok na občerstvení	2 750	4 301	3 299
Když si zarezervuji cestu, dopravce mě musí před zahájením cesty informovat o mých právech a dát	7 040	1 189	2 121

mi kontaktní informace na subjekt, u něž mohu svá práva uplatnit			
Byla-li zrušena má cesta autobusem, příslušná společnost má pouze povinnost poskytnout mi jako náhradu poukázku na budoucí cestu	3 601	3 083	3 666
Zašlu-li stížnost železniční společnosti, protože se domnívám, že byla porušena má práva cestujícího, společnost musí odpovědět do jednoho měsíce	6 478	759	3 113

5. * Vyberte prosím z následujícího seznamu tři práva, která považujete za nejdůležitější [zaškrtněte až 3 políčka]

Možnosti	Respondenti
Právo na ochranu před diskriminací na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo zdravotního postižení, když využíváte veřejnou dopravu	3 235
Právo na bezplatnou pomoc pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace	2 990
Právo na přístup k informacím v případě problémů během cesty	3 096
Právo na vrácení jízdného od dopravce v případě problémů během cesty	3 595
Právo na náhradní dopravu v případě dlouhého zpoždění, zrušení spoje nebo odepření nástupu na palubu	4 321
Právo na péči (jídlo, pomoc) v případě dlouhého zpoždění	3 732
Právo na náhradu v případě dlouhého zpoždění, zrušení spoje nebo odepření nástupu na palubu	4 095
Právo na náhradu v případě poškození zavazadel	3 691
Právo na podání stížnost dopravci, nejste-li spokojeni s jeho službami	1 001
Právo na řádné provádění nařízení orgány veřejné moci	744

6. * Četl(a), slyšel(a) nebo viděl(a) jste před vyplněním tohoto dotazníku informace o právech cestujících?

[Je možné vybrat více než jednu odpověď, s výjimkou první možnosti]

Možnosti	Respondenti
Ne, informace o právech cestujících jsem před vyplněním tohoto dotazníku nečetl(a), neslyšel(a) ani neviděl(a)	5 497
Ano, prostřednictvím informací poskytnutých dopravci	1 926
Ano, prostřednictvím informací poskytnutých veřejnými orgány (např. státní správa, EU)	1 123
Ano, v důsledku osobních zkušeností s problémy během cesty	1 143
Ano, prostřednictvím informací poskytnutých organizacemi na ochranu spotřebitele	1 090
Ano, jiné	965

7. * Uvedte celkově, nakolik jste si při cestování vědom(-a) svých práv, která jako cestující máte?

Nejsem si vůbec vědom(a) práv, která jako cestující mám 1 2 3 4 Jsem si plně vědom(a) svých práv

Možnost	Respondenti
1 = Nejsem si vůbec vědom(a) práv, která mám jako cestující	1 396
2	4 954
3	3 626
4 = Jsem si plně vědom(a) svých práv	374
Celkem	10 350

Sociodemografické proměnné

8. * Uvedte prosím své pohlaví

Možnosti	Respondenti
Žena	5 177
Muž	5 173
Celkem	10 350

9. * Uvedte prosím svůj věk

Možnosti	Respondenti
18–24	1 379
25–34	2 117
35–44	2 385
45–54	2 306
55–65	2 163
Celkem	10 350

10. * Uvedte prosím stupeň nejvyššího dosaženého vzdělání.

Možnosti	Respondenti
Primární a nižší	265
Nižší sekundární	1 378
Vyšší sekundární	4 533
Bakalářské nebo odpovídající terciární vzdělání	2 696
Magisterské a vyšší vzdělání	1 478
Celkem	10 350

11. * Máte omezenou schopnost pohybu a orientace?

Možnosti	Respondenti
ano	787
ne	9 563
Celkem	10 350

12. * Uveďte prosím zemi svého bydliště

Možnosti	Respondenti
Česká republika	1 030
Francie	1 044
Finsko	1 000
Německo	1 075
Řecko	1 006
Irsko	1 000
Itálie	1 060
Nizozemsko	1 060
Polsko	1 065
Španělsko	1 010
Celkem	10 350

ODPOVĚDI KOMISE NA ZVLÁŠTNÍ ZPRÁVU EVROPSKÉHO ÚČETNÍHO DVORA „PRÁVA CESTUJÍCÍCH V EU JSOU SICE KOMPLEXNÍ, ALE CESTUJÍCÍ ZA NĚ STÁLE MUSEJÍ BOJOVAT“

SHRNUTÍ

I. Právní předpisy o právech cestujících přijaté Evropskou unií úspěšně přispěly k minimalizaci negativního dopadu problémů během cesty na cestující hromadnou dopravou a ke zlepšení kvality služeb pro cestující. Komise je odhodlána zajišťovat vysokou úroveň ochrany cestujících a domnívá se, že by měla být tato práva dále rozvíjena a posilována.

IV. Komise uznává, že je stále zapotřebí vyvíjet další úsilí, aby byli všichni cestující informováni o svých právech a o tom, jak je mohou úspěšně prosazovat.

V. Komise se domnívá, že správnou praxi týkající se práv cestujících, jež byla zjištěna v některých třetích zemích, by bylo možné pečlivě přezkoumat s cílem posoudit její potenciální relevantnost v EU.

VI. Komise již navrhla změny nařízení o právech cestujících v letecké a železniční dopravě, a to rovněž s ohledem na vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva.

Komise soustavně poskytuje pokyny k výkladu nařízení. Podporu jí poskytují vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva, kontaktní středisko Europe Direct a vnitrostátní spotřebitelská centra.

VII. Informovat cestující o jejich právech je primární povinností dopravců. Komise organizuje za účelem šíření praktických informací o tom, jak by měli cestující jednat v případě problémů během cesty, pravidelné informační kampaně.

IX. Komise souhlasí, že prosazování nařízení je třeba řešit jako prioritu. Platné právní předpisy stanoví, že je na členských státech, aby zřídily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva a stanovily účinné, přiměřené a odrazující sankce za porušování nařízení o právech cestujících.

X. Komise se domnívá, že její současnou úlohou je sledovat proces provádění a zajišťovat řádné provádění stávajícího rámce práv cestujících. Komise nemá mandát k tomu, aby koordinovala provádění rámce práv cestujících na úrovni členských států. Byly by pro ni rovněž užitečné další informace o stavu provádění rámce práv cestujících.

XI. Komise tato doporučení Evropského účetního dvora přijímá.

Komise zejména oceňuje, že do zprávy bylo zařazeno deset tipů pro cestující, a bude se jimi v rámci svých budoucích opatření podle potřeby dále zabývat.

ÚVOD

Souhrnná odpověď Komise k bodům 3 až 8:

Právní předpisy o právech cestujících přijaté Evropskou unií úspěšně přispěly k minimalizaci negativního dopadu problémů během cesty na cestující hromadnou dopravou a ke zlepšení kvality služeb pro cestující. Komise je odhodlána zajišťovat vysokou úroveň ochrany cestujících a domnívá se, že by měla být tato práva dále rozvíjena a posilována.

ROZSAH A KONCEPCE AUDITU

Komise považuje jak statistické zjišťování, tak deset tipů v příloze zprávy za velmi důležité příspěvky. Podle potřeby se jimi bude dále zabývat v rámci svých budoucích opatření.

PŘIPOMÍNKY

Rámeček 1 – Příklady výhodnějších práv mimo EU

Druhý odstavec: Standardizované odškodnění stanovené v právních předpisech EU nemá přímou souvislost s cenou přepravního dokladu, nýbrž s obtížemi způsobenými cestujícím, jež spočívají v určité ztrátě času. Ztráta času je pro všechny cestující stejná bez ohledu na cenu přepravního dokladu.

Třetí odstavec: Ve svém návrhu na změnu práv cestujících v letecké dopravě (COM(2013) 130 final) Komise již navrhla zařadit tato práva a jde ještě dále než USA: návrh jasně stanovuje práva cestujících v případě zdržení jejich letadla na odbavovací ploše, zejména právo na péči po jedné hodině a právo vystoupit po pěti hodinách (spolu s právem na vrácení finančních prostředků).

17. Pokud jde o leteckou dopravu, Komise již navrhla lhůtu 30 minut, viz COM(2013) 130 final.

Pokud jde o železniční dopravu, návrh Komise (COM(2017) 548 final) lhůtu nenavrhuje, protože podle platných pravidel musí být cestující informován, „jakmile je taková informace k dispozici“.

Rámeček 2 – Zkušenosti cestujících: nedostatek informací

Komise se v takovém případě domnívá, že dopravce nebo provozovatel stanice má povinnost poskytovat informace o pozdním odjezdu a pozdním příjezdu vlaku ve stanici odjezdu a v závislosti na dostupných údajích i o předpokládaném čase odjezdu a příjezdu. Tyto informace je třeba podle potřeby co nejdříve aktualizovat, aby mohli cestující využít času, kdy na vlak čekají, a nemuseli stále čekat na nástupišti.

18. Podle nařízení o právech cestujících v EU pro všechny druhy dopravy mají členské státy povinnost zavést účinné, přiměřené a odrazující sankce za porušování práv cestujících. Horní hranice týkající se ubytování v nařízeních o lodní a autobusové dopravě lze vysvětlit v návaznosti na výbuchy sopky Eyjafjallajökull v roce 2010 na Islandu, k nimž došlo ve stejnou dobu, kdy byla přijata nařízení o lodní a autobusové dopravě.

Rámeček 3 – Zkušenosti cestujících: pomoc závisí na tom, zda se cestující chopí iniciativy

Cestující mají právo na ubytování pouze v případě zpoždění při odjezdu, a nikoli v případě, že dojde ke zpoždění pouze při příjezdu. V tomto případě mají cestující právo jen na odškodnění, avšak mohou se případně domáhat další náhrady škody na základě vnitrostátních právních předpisů. Zdá se, že cestující si zarezervoval dva samostatné přepravní doklady, jeden na trajekt a jeden na vlak. Pokud neexistovala mezi oběma dopravci žádná dohoda, cestující nebyl chráněn proti případům zmeškání přípoje. Komise již zadala studii na téma práv cestujících v konkrétním případě multimodálních cest.

Rámeček 4 – Zkušenosti cestujících: zapomněli mě u brány

Komise se domnívá, že pokud byl letecký dopravce nebo jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy informován do 48 hodin před zveřejněným časem odletu, představuje tento případ porušení nařízení (ES) č. 1107/2006.

21. Komise se domnívá, že tato situace je spojena s celou řadou faktických rozdílů, jež byly ve hře v jednotlivých případech.

To, že vnitrostátní soudy musí vykládat právní předpisy EU, je běžnou součástí právního řádu EU, stejně jako možnost předkládat případy Soudnímu dvoru EU, který poskytuje právně závazné výklady.

Komise také pomáhá uživatelům prostřednictvím pokynů, jako jsou pokyny pro výklad, prostřednictvím informačních oznámení, setkání a komunikace s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva a prostřednictvím návrhů na vyjasnění pravidel (viz COM(2013) 130 final v případě letecké dopravy a COM(2017) 548 final v případě železniční dopravy).

22. Komise má zvláštní e-mailové schránky, které denně kontroluje, aby odpovídala na veškeré dotazy vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a pomáhala jim s výkladem nařízení. Za účelem dalšího posílení této komunikace mezi Komisí a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva a mezi vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva navzájem se pracuje na zřízení wiki stránek.

23. Podle platných nařízení musí dopravci zajistit přesměrování v přiměřené lhůtě: musí být poskytnuto „při nejbližší příležitosti“¹. Komise se domnívá, že je prospěšnější, jsou-li cestující přesměrováni rychle, než aby byla stanovena zvláštní lhůta, která nemusí být přizpůsobena konkrétním okolnostem.

Viz rovněž odpověď Komise k bodu 18.

Rámeček 5 – Zkušenosti cestujících: několikahodinové čekání na nic

K nápravě takových situací je podle Komise nutné, aby letecký dopravce vždy informoval cestující co nejdříve. Komise navrhla (viz COM(2013) 130 final), aby provozující letecký dopravce informoval „cestující o vzniklé situaci co nejdříve, v každém případě však do 30 minut po plánovaném času odletu, a o předpokládaném času odletu, jakmile tyto informace získá, pokud tento letecký dopravce od cestujících obdržel kontaktní údaje v souladu s odstavci 6 a 7 v případě, že letenku zakoupili od zprostředkovatele“.

Souhrnná odpověď Komise k bodům 24 a 25 a rámečku 6:

Komise si je těchto problémů vědoma a navrhla, aby měli cestující právo být přesměrováni prostřednictvím jiného leteckého dopravce, „jestliže provozující letecký dopravce nemůže s využitím vlastních služeb dopravit cestující do jejich cílového místa určení do dvanácti hodin od plánovaného času příletu“. V návrhu Komise je rovněž uvedeno toto: „Jestliže provozující letecký dopravce nabídne cestujícímu let na letiště nebo z letiště, které je jiné než letiště uvedené v rezervaci, provozující letecký dopravce nese náklady na transfer cestujícího z tohoto jiného letiště na letiště uvedené v rezervaci nebo – s ohledem na letiště místa přistání – do jiného sousedního místa určení, na němž se s cestujícím dohodne.“

Pokyny týkající se výkladu práv cestujících v letecké dopravě a práv cestujících v železniční dopravě poskytují vodítko ohledně toho, co představuje srovnatelné podmínky. Co se týče námořní dopravy, byla daná otázka projednána na zasedání s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva.

26. Tyto výjimky jsou v platných právních předpisech; vnitrostátní cesty bez přeshraničního rozměru mohou být nicméně regulovány na úrovni členských států, stejně jako mezinárodní cesty, jež se uskutečňují hlavně na území třetích zemí.

Komise navrhla omezit výjimky ve svém přepracovaném návrhu (viz COM(2017) 548 final), ale z diskuze v Radě vyplývá, že většina členských států s omezením výjimek nesouhlasí (viz zpráva o pokroku bulharského předsednictví, [dokument Rady 8721/18](#)).

Je třeba poznamenat, že cestující mohou rovněž využívat dodatečných práv zaručených na vnitrostátní úrovni.

27. Komise poskytla pokyny k metodě měření linkových spojů podle nařízení o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě. Domnívá se, že za základ měření je třeba považovat celou

¹ Ustanovení čl. 16 písm. b) nařízení (ES) č. 1371/2007 v případě železniční dopravy, čl. 19 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) č. 181/2011 v případě autobusové a autokarové dopravy a čl. 18 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) č. 1177/2010 v případě cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách.

délku trasy. Cestující, kteří cestují mezi dvěma body na této trase, jsou proto zahrnuti do působnosti nařízení, i když je jejich individuální cesta kratší než 250 km.

32. Komise se domnívá, že možnosti „náhrada dalších odůvodněných výdajů“ a „let do stejné destinace s jinou leteckou společností“ mohou spadat do působnosti nařízení: čl. 8 odst. 1 písm. b) nařízení (ES) č. 261/2004 uvádí přesměrování „za srovnatelných dopravních podmínek“, jež může zahrnovat let s jiným dopravcem, a právo na poskytnutí péče podle článku 9 tohoto nařízení může opravňovat k náhradě nákladů, jež cestujícímu vznikly, jestliže dopravce předtím nesplnil své povinnosti. Viz rovněž odpověď Komise k bodu 24.

Souhrnná odpověď Komise k bodům 33 a 34:

Uvedené čtyři druhy dopravy jsou rozdílného charakteru a to se odráží v otázce zaručených individuálních práv.

Komise se domnívá, že nebylo nutné revidovat jednorázové částky odškodnění, jelikož trh se značně změnil (více leteckých společností, více letenek, nižší ceny).

35. Komise si dovoluje upozornit na přepracované znění nařízení o právech cestujících v železniční dopravě (COM(2017) 548 final), v němž navrhla zavést ustanovení o vyšší moci rovněž v případě práv cestujících v železniční dopravě.

Souhrnná odpověď Komise k bodům 35 a 36:

Komise posuzuje možnosti zpřístupňování více informací v souvislosti se směrnicí 2010/40/EU o rámci pro zavedení inteligentních dopravních systémů, a zejména poskytování multimodálních informačních služeb o cestování (viz nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 ze dne 31. května 2017 (viz příloha, bod 2.1)).

Rámeček 8 – Zkušenosti cestujících: nerovné zacházení

Viz odpověď Komise k bodu 35.

Podle čl. 5 odst. 3 nařízení č. 261/2004 není letecký dopravce povinen platit odškodnění, jestliže je významné zpoždění způsobeno mimořádnými okolnostmi. Jednou z těchto okolností mohou být – jak je uvedeno ve 14. bodě odůvodnění – povětrnostní podmínky. Je třeba mít rovněž na paměti, že jednotliví cestující mohou mít např. různé letecké přípoje a mohou mít nárok na odškodnění z různých důvodů.

36. Komise může potvrdit, že údaje pro posouzení nákladů sdílelo pouze několik dopravců. Komise v posouzení dopadů (SWD(2013) 62) k návrhu COM(2013) 130 týkajícímu se práv cestujících v letecké dopravě zdůraznila, že kvůli omezené dostupnosti údajů „bylo pro provedení výpočtů, jejichž výsledky jsou uvedeny v této zprávě, nutné uchýlit se k řadě předpokladů“.

37. V posouzení dopadů k návrhu týkajícímu se práv cestujících v letecké dopravě (SWD(2013) 62) Komise uvedla: „Pokud by bylo nařízení během krize plně dodržováno, zvýšily by se kombinované náklady leteckých společností odhadem o 960 milionů EUR (což představuje zhruba 1,5násobek výdajů na péči a pomoc v „běžném“ roce, a to za období kratší než jeden týden).“

Rámeček 10 – Zkušenosti cestujících: jízda vlakem, na kterou bych nejradši zapomněl

Komise se domnívá, že tento případ představuje porušení povinnosti dopravce informovat cestující stanovené v nařízení (ES) č. 1371/2007.

43. Viz odpověď Komise k bodu 36.

45. Povinnost přijmout opatření nezbytná k zajištění toho, aby byla dodržována práva cestujících, mají podle všech čtyř nařízení vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva.

Komise jejich úsilí podporuje prostřednictvím internetových stránek Vaše Evropa, kontaktního střediska Europe Direct, sítě evropských spotřebitelských center zastoupené ve všech členských státech, aplikace o právech cestujících, jež rovněž umožňuje poskytovat informace offline, a pravidelné komunikace s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva.

47. Komise podporuje vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva při spolupráci na přeshraničních případech, jak je stanoveno v nařízeních o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a v námořní dopravě. Podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele č. 2006/2004 mohou vnitrostátní subjekty příslušné pro vymáhání dodržování zákonů požadovat od svých protějšků vzájemnou pomoc.

Pokud jde o železniční dopravu, Komise poskytla k této otázce bližší instrukce ve svých pokynech pro výklad práv cestujících v železniční dopravě.

V případě práv cestujících v letecké dopravě existuje dohoda mezi vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva o přeshraniční spolupráci.

48. Struktura vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva spadá podle nařízení do výlučné pravomoci členských států.

Komise zveřejňuje na svých internetových stránkách odpovědné vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva v závislosti na informacích získaných od členských států.

Souhrnná odpověď Komise k bodům 49 a 50:

Pokud jde o autobusovou a autokarovou dopravu a o cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách, mohou cestující předložit stížnost dopravci nebo vnitrostátnímu orgánu pověřenému prosazováním práva. Nařízení nestanoví chronologické pořadí, v němž je třeba stížnosti předkládat, ale umožňuje, aby členské státy požadovaly, aby cestující nejprve předložili stížnost dopravci a vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva byl jen odvolacím orgánem. Pro tuto možnost se rozhodlo celkem 20 (v případě autobusové a autokarové dopravy), resp. 21 (v případě cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách) členských států. Její výhodou je, že vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva mohou stížnosti zpracovávat efektivněji a rychleji, jelikož na případ mohou nahlížet uceleněji z pohledu obou stran².

Komise doporučila, aby byl podobný přístup uplatněn i u ostatních dvou druhů dopravy: viz pokyny pro výklad práv cestujících v železniční dopravě³ a pokyny pro výklad práv cestujících v letecké dopravě⁴.

50. Viz odpovědi Komise k bodům 47 až 49.

52. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva mají v současnosti povinnost zveřejňovat každé dva roky zprávu o činnosti, včetně statistik týkajících se stížností a uplatněných sankcí (autobusová a autokarová doprava, cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách).

V odvětví železniční dopravy musí železniční podniky zahrnovat informace o stížnostech do svých výročních zpráv.

² V případě autobusové a autokarové dopravy viz článek 27 a čl. 28 odst. 3 nařízení (ES) č. 181/2011 a zpráva [COM\(2016\) 619 final](#) a v případě cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách viz článek 25 a čl. 25 odst. 3 nařízení (EU) č. 1177/2010 a zpráva [COM\(2016\) 274 final](#).

³ Úř. věst. C 220, 4.7.2015, s. 1, bod 8.1.

⁴ Úř. věst. C 214, 15.6.2015, s. 5, viz bod 7.1, a podle Soudního dvora EU (věci C-145 a 146/15 Ruijsseenaars e.a.) nařízení členským státům nebrání v tom, aby přijaly právní předpisy, které vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva uloží povinnost přijímat opatření v reakci na individuální stížnosti.

V odvětví letecké dopravy navrhla Komise v tomto ohledu změny.

54. Pokud jde o autobusovou a autokarovou dopravu, situace se v jednotlivých členských státech významně liší. Například ze zprávy německého vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práva za období 2015–2016 vyplývá, že v souvislosti s právy cestujících v autobusové a autokarové dopravě bylo v roce 2015 obdrženo celkem 836 písemných a 387 ústních stížností, zatímco v roce 2016 to bylo 1 269 písemných a 458 ústních stížností.

55. Komise souhlasí s tím, že skutečný počet stížností od cestujících na železniční, autobusové a lodní dopravce je mnohem vyšší než počet případů, které se dostanou k rukám příslušných vnitrostátních orgánů, a že to svědčí o tom, že většina stížností se vyřizuje na úrovni dopravců.

57. Je třeba poznamenat, že členské státy nemají povinnost zřídit orgán pro alternativní řešení sporů, který by se zabýval pouze spory týkajícími se přepravy cestujících. Mohou rovněž zřizovat orgány pro alternativní řešení sporů, jež se věnují více než jednomu maloobchodnímu odvětví. V některých členských státech proto spory týkající se přepravy cestujících řeší obecné spotřebitelské orgány pro alternativní řešení sporů.

Podle směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů si mohou členské státy zvolit model/modely alternativního řešení sporů, který/ktelé chtějí využívat, aby zajistily plný přístup k alternativnímu řešení sporů na svém území. Existují modely alternativního řešení sporů, v nichž je výsledek postupu alternativního řešení sporů pro strany sporu závazný, a jiné modely, v nichž tento výsledek závazný není.

58. Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů stanoví, že postupy alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatné nebo dostupné za nízký poplatek, avšak otázku poplatků pro obchodníky nijak nereguluje. Je na členských státech, aby si zvolily vhodný model alternativního řešení sporů (s vhodnou strukturou nákladů pro obchodníky). U orgánů pro alternativní řešení sporů, jež obchodníkům účtují poplatek, se může výše poplatku lišit v závislosti na jednotlivém orgánu. Hlavním důvodem, proč se alternativní řešení sporů nevyužívá, může být skutečnost, že nároky na odškodnění založené na zákonných právech jsou v řadě případů jasné a postup alternativního řešení sporů nevyžadují.

59. Ačkoli se Komise domnívá, že je žádoucí, aby výsledkem alternativního řešení sporů nebylo nižší odškodnění, než na jaké má cestující v rámci práv cestujících v EU nárok, uznává rovněž, že urovnání sporu je účinným a efektivním způsobem, jak odškodnění dosáhnout.

60. Alternativu, jak mohou spotřebitelé usilovat o nápravu v případě odepření jejich práv jako cestujících, může v budoucnu představovat návrh Komise týkající se zástupných žalob (COM(2018) 184), s výhradou čl. 18 odst. 2 tohoto návrhu.

61. Komise rovněž poskytla na svých internetových stránkách informace o rizicích, s nimiž se mohou cestující setkat, jestliže postoupí svá práva tzv. agenturám na vyřízení nároků, viz https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf.

63. Viz odpověď Komise k bodu 52.

64. Informace o právech cestujících by měly být k vidění a čitelné ve všech terminálech. Komise tuto záležitost projedná s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva pro tyto druhy dopravy.

Komise je odhodlána organizovat společné kampaně na zvýšení povědomí také prostřednictvím sítě evropských spotřebitelských center.

66. Komise trvale usiluje o zlepšování praktických pokynů poskytovaných cestujícím. Jako příklad lze uvést internetové stránky Vaše Evropa, síť evropských spotřebitelských center a kontaktní středisko Europe Direct, jakož i aplikaci o právech cestujících.

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

67. Práva cestujících postupně přijatá Evropskou unií úspěšně přispěla k minimalizaci negativního dopadu problémů během cesty na cestující hromadnou dopravou a ke zlepšení kvality služeb pro cestující. Komise je odhodlána zajišťovat vysokou úroveň ochrany cestujících a domnívá se, že by měla být tato práva dále rozvíjena a posilována.

68. Komise se domnívá, že správnou praxi týkající se práv cestujících, jež byla zjištěna v některých třetích zemích, by bylo možné pečlivě přezkoumat s cílem posoudit její potenciální relevantnost pro EU.

69. Jednotlivé druhy dopravy mají různá specifika, jež vzal normotvůrce EU v úvahu. Komise připomíná, že výjimky jsou výsledkem institucionálního legislativního procesu a že v případě práv cestujících v letecké dopravě možnost výjimek neexistuje. Opatření k zajištění práv cestujících kromě toho existují rovněž na vnitrostátní úrovni.

Doporučení č. 1 týkající se zvýšení soudržnosti rámce práv cestujících v EU

Komise toto doporučení přijímá.

Souhlasí s provedením analýzy práv cestujících ve všech druzích dopravy s cílem určit osvědčené postupy.

70. Komise se domnívá, že práva cestujících v EU jsou chráněna ve víceúrovňovém správním prostředí. Existuje několik mechanismů pro posílení jednotnosti výkladu: pokyny Komise, spolupráce mezi vnitrostátními subjekty pověřenými prosazováním práva a sítí evropských spotřebitelských center a rozsudky Soudního dvora EU.

Doporučení č. 2 týkající se zvýšení jasnosti rámce práv cestujících

Komise toto doporučení přijímá.

Komise již takové pokyny vydala pro železniční a leteckou dopravu. Některé z poskytnutých pokynů byly začleněny do navrhovaných změn / přepracovaného znění nařízení o právech cestujících v letecké a železniční dopravě s cílem posílit jejich prosazování. Komise je připravena zvážit vydání dalších pokynů, a to pro autobusovou a autokarovou dopravu a pro cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách.

71. Komise poskytla praktické informace o tom, jak jednat v případě problémů během cesty, přičemž důraz kladla na existenci práv cestujících a na zvláštní práva, která mají cestující v daných situacích (např. internetové stránky Vaše Evropa, kontaktní středisko Europe Direct, síť evropských spotřebitelských center, aplikace o právech cestujících). Je si však vědoma, že míra povědomí veřejnosti by se měla dále zlepšit. Komise bude zejména poskytovat další informace o tom, jak mohou cestující úspěšně podávat stížnosti.

Informační povinnost v případě problémů během cesty však mají především sami dopravci. V této souvislosti Komise zdůrazňuje, že vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva musí pravidelně monitorovat provádění příslušných povinností dopravci.

72. Komise posuzuje možnosti zpřístupňování informací o problémech během cesty v souvislosti se směrnicí 2010/40/EU o rámci pro zavedení inteligentních dopravních systémů, a zejména poskytování multimodálních informačních služeb o cestování⁵.

Doporučení č. 3 týkající se zvýšení povědomí cestujících

a) Komise toto doporučení přijímá.

Domnívá se, že při zvyšování povědomí cestujících hraje důležitou úlohu, a nadále bude v této oblasti přijímat příslušná opatření. Podporuje vytváření sítí mezi orgány pro alternativní řešení sporů, jež je pro práva cestujících obzvláště významné (např. v roce 2017 zahájila činnost přeshraniční síť orgánů pro alternativní řešení sporů). Pokud jde o kampaně na zvýšení povědomí prováděné vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, lze prošetřit možnost další spolupráce.

b) Komise toto doporučení přijímá, jelikož by vedlo k dalšímu vylepšení stávajících pokynů. Domnívá se však, že takové pokyny musí být rovněž přístupné pro širokou veřejnost, a proto zváží, zda by měly být zahrnuty určité složité prvky, např. judikatura. Vzorový formulář nároku již existuje v případě práv cestujících v letecké dopravě a v současné době se připravuje jeho aktualizovaná verze.

c) Komise toto doporučení přijímá.

Domnívá se, že podávání zpráv vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva je třeba celkově zlepšit a harmonizovat. Předložila v tomto ohledu již některé návrhy v rámci probíhajících reforem v případě práv cestujících v letecké a železniční dopravě.

73. Komise se domnívá, že rozdíly v zacházení jsou možné kvůli existenci celé řady proměnných v jednotlivých případech. Úkoly vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva jsou v důsledku toho ještě komplikovanější a je to i důvodem, proč je třeba dále věnovat pozornost účinnosti rámce práv cestujících.

Doporučení č. 4 týkající se zvýšení účinnosti rámce práv cestujících

Souhrnná odpověď Komise k písmenům a) až e):

Komise toto doporučení přijímá.

Komise využije svého práva podnětu a zváží a navrhne řešení zbývajících výzev v oblasti prosazování práva.

Komise zváží využití návrhů Účetního dvora v rámci svých vlastních úvah a pro účely konzultací se zúčastněnými stranami při své budoucí práci.

74. Komise souhlasí, že prosazování nařízení je třeba řešit jako prioritu. Platné právní předpisy stanoví, že je na členských státech, aby zřídily vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva a stanovily účinné, přiměřené a odrazující sankce za porušování nařízení o právech cestujících.

75. Komise se domnívá, že celkový výkon vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva se liší v závislosti na činnostech prováděných v rámci sledování postupů dopravců a vyřizování jednotlivých stížností a na jejich schopnosti ukládat dopravcům sankce.

76. Komise se domnívá, že její současnou úlohou je sledovat účinné uplatňování stávajícího rámce práv cestujících.

⁵ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 ze dne 31. května 2017.

Komise nemá mandát k tomu, aby koordinovala provádění rámce práv cestujících na úrovni členských států.

Doporučení č. 5 týkající se dalšího posílení postavení vnitrostátních orgánů pověřených prosazováním práva a posílení mandátu Komise

a) Komise toto doporučení přijímá.

Komise využije svého práva podnětu a zváží a navrhne řešení zbývajících výzev v oblasti prosazování práva.

Souhrnná odpověď Komise k písmeni a) bodům i) až iv):

Komise souhlasí, že je třeba tyto problémy řešit.

b) Komise toto doporučení přijímá.

Komise se domnívá, že podávání zpráv vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva by se mělo výrazně zlepšit, jelikož by to přispělo k lepšímu prosazování práv cestujících v celé Evropě. Stávající návrhy na změnu rámců práv cestujících v železniční a letecké dopravě se ubírají tímto směrem.

Pro Komisi by byly užitečné další informace o stavu provádění rámce práv cestujících.

Činnost	Datum
Přijetí memoranda o plánování auditu / zahájení auditu	13.9.2017
Oficiální zaslání návrhu zprávy Komisi (nebo jinému kontrolovanému subjektu)	19.7.2018
Přijetí závěrečné zprávy po řízení o sporných otázkách	3.10.2018
Obdržení odpovědí Komise (nebo jiného kontrolovaného subjektu) ve všech jazycích	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1247-2

doi:10.2865/431389

QJ-AB-18-028-CS-N

HTML ISBN 978-92-847-1259-5

doi:10.2865/277364

QJ-AB-18-028-CS-Q

Evropská unie stanovila soubor práv cestujících v EU, která jsou společná pro všechny druhy veřejné dopravy – autobusovou, železniční, lodní i leteckou. Přezkoumávali jsme rozsah a dosah příslušných nařízení s cílem zjistit, zda jsou práva cestujících účinně chráněna a zda jsou v praxi skutečně zajišťována. Navštívili jsme deset členských států EU a realizovali dva průzkumy zaměřené na vlastní zkušenosti cestujících. Zjistili jsme, že mnozí cestující si nejsou dostatečně vědomi svých práv a často se jich nedomáhají kvůli potížím s prosazováním. Předkládáme řadu doporučení na zkvalitnění rámce práv cestujících a zvýšení povědomí o těchto právech. Nabízíme rovněž deset tipů, jak zlepšit cestování pro každého cestujícího.



EVROPSKÝ
ÚČETNÍ DVŮR



Úřad pro publikace

EVROPSKÝ ÚČETNÍ DVŮR
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Lucemburk
LUCEMBURSKO

Tel.: +352 4398-1

Dotazy: eca.europa.eu/cs/Pages/ContactForm.aspx
Internetová stránka: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

© Evropská unie, 2018

K jakémukoli použití či reprodukci fotografií nebo jiných materiálů, které nejsou chráněny autorskými právy Evropské unie, je nutno získat povolení přímo od držitelů autorských práv.