

Osobitná správa

Práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania

(podľa článku 287 ods. 4 druhého pododseku ZFEÚ)



EURÓPSKY
DVOR
AUDÍTOROV

AUDÍTORSKÝ TÍM

V osobitných správach EDA sa predkladajú výsledky jeho auditov, ktoré sa týkajú politik a programov EÚ alebo tém riadenia súvisiacich s konkrétnymi rozpočtovými oblasťami. EDA vyberá a navrhuje tieto audítorské úlohy tak, aby mali maximálny dosah, pričom sa zohľadňujú riziká pre výkonnosť či zhodu, výška súvisiacich príjmov alebo výdavkov, budúci vývoj a politický a verejný záujem.

Tento audit výkonnosti vykonala audítorská komora II, ktorá sa špecializuje na výdavkové oblasti investícií na podporu súdržnosti, rastu a začlenenia a ktorej predsedá členka EDA Iliana Ivanova. Audit viedol člen Dvora audítorov George Pufan a podporu mu poskytol vedúci kabinetu Patrick Weldon, atašé Mircea Radulescu, hlavný manažér Pietro Puricella, vedúci úlohy Erki Must, audítori Aleksandra Klis-Lemieszonek, Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar a Annekatriin Langer a asistentka Petra Karkosova. Zuzana Filipski a Richard Moore poskytli jazykovú podporu.



Zľava doprava: Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatriin Langer

OBSAH

	Bod
Zhrnutie	I – XI
Úvod	1 – 8
Rozsah auditu a audítorský prístup	9 – 14
Pripomienky	15 – 66
EÚ je odhodlaná chrániť práva cestujúcich, pretrvávajú však mnohé problémy spojené s vykonávaním	15 – 45
Postupy zohľadňujúce potreby cestujúcich existujú aj mimo rámca EÚ	15 – 16
Práva cestujúcich v EÚ sú niekedy nejasné	17 – 22
Práva cestujúcich v EÚ závisia od dopravcov a sú obmedzené výnimkami	23 – 27
Cestujúci nie sú dobre informovaní o svojich právach	28 – 32
Cestujúci majú ťažkosti pri dosiahnutí svojich práv	33 – 45
Presadzovanie je rôzne a závisí od postupov v jednotlivých členských štátoch	46 – 66
Vnútroštátne orgány presadzovania sa líšia svojou štruktúrou a postupmi presadzovania	46 – 55
Medzery v presadzovaní, ktoré zostávajú po vnútroštátnych orgánoch presadzovania, vyplňajú agentúry pre správu žiadostí a orgány pre alternatívne riešenie sporov	56 – 61
Komisia umožňuje výmenu skúseností medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania, nemá však mandát na zabezpečenie jednotného presadzovania práv cestujúcich	62 – 66
Záver a odporúčania	67 – 76
Príloha I – Našich desať tipov, vďaka ktorým sa môže zlepšiť vaša skúsenosť z cestovania	
Príloha II – Dotazník zo štatistického zisťovania EDA	
Odpovede Komisie	

ZHRNUTIE

O právach cestujúcich

I. Za posledných 20 rokov nastal v Európe rozmach v cestovaní všetkými druhmi dopravy. Európska únia v reakcii na túto skutočnosť prijala kroky na zabezpečenie minimálnej úrovne ochrany cestujúcich v štyroch druhoch verejnej dopravy: leteckej, železničnej, vodnej a autobusovej. Komisia v roku 2011 stanovila desať základných práv cestujúcich v EÚ, ktoré sú spoločné pre všetky druhy dopravy. Práva cestujúcich sa zaručujú v nariadeniach týkajúcich sa týchto štyroch druhov verejnej dopravy. Rozsah krytia a osobitné pravidlá v jednotlivých nariadeniach sa líšia.

Ako sme vykonávali audit

II. Posúdili sme, do akej miery sú práva cestujúcich účinne chránené, tým, že sme preskúmali, či:

- sú na základe rozsahu pôsobnosti a dosahu nariadení práva cestujúcich účinne chránené a či boli skutočne dosiahnuté,
- boli práva cestujúcich účinne presadzované.

III. Uskutočnili sme rozhovory s Komisiou a navštívili sme desať členských štátov: Českú republiku, Nemecko, Írsko, Grécko, Španielsko, Francúzsko, Taliansko, Holandsko, Poľsko a Fínsko. Vo všetkých členských štátoch bola do rozsahu auditu zahrnutá letecká doprava, zatiaľ čo železničná, vodná a autobusová doprava bola zahrnutá len v niektorých z nich. Vykonali sme aj dva prieskumy medzi cestujúcimi s cieľom posúdiť informovanosť a vedomosti o právach cestujúcich.

Čo sme zistili

IV. Hlavné druhy verejnej dopravy sú zahrnuté v nariadeniach, vďaka čomu je tento rámec jedinečný z globálneho hľadiska. Mnoho cestujúcich však nie je dostatočne informovaných o svojich právach a často ich nedosiahnu z dôvodu problémov s presadzovaním.

V. Zaznamenali sme niektoré osvedčené postupy uplatňované v iných krajinách mimo EÚ, ktorými by sa mohla posilniť kvalita práv cestujúcich v EÚ, pokiaľ by sa uplatňovali v Európe.

Účelom desiatich základných práv je chrániť všetkých cestujúcich vo všetkých štyroch druhoch verejnej dopravy. Rozsah krytia ochrany závisí od konkrétneho použitého druhu dopravy.

VI. Početné ustanovenia nariadení sa môžu vykladať rôzne. Pojmy informácií, pomoci a podmienok týkajúcich sa presmerovania nie sú v nariadeniach dostatočne vymedzené. Vo výške náhrady sa nezachováva nákupná hodnota. Pokrytie právami cestujúcich okrem toho výrazne zužujú početné obmedzenia týkajúce sa právomoci vnútroštátnych orgánov presadzovania a výnimky stanovené v nariadeniach.

VII. Na to, aby mohli cestujúci využívať výhody rámca práv cestujúcich, musia byť o svojich právach informovaní. Miera informovanosti však zostáva pomerne nízka. Informačné kampane sa sústreďovali na existenciu práv cestujúcich, mohli však poskytnúť viac praktických usmernení k tomu, ako konať v prípade prerušenia cesty.

VIII. Súčasný systém riešenia náhrad znamená výrazné administratívne zaťaženie dopravcov aj cestujúcich, keďže sa musia individuálne predkladať a riešiť milióny žiadostí. Postupy, ktoré dopravcovia a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie uplatňujú pri odpovediach na jednotlivé žiadosti, nie sú transparentné. K cestujúcim na tej istej ceste, ktorí sú ovplyvnení prerušením cesty, sa môže pristupovať odlišne.

IX. Presadzovanie nariadení je úlohou vnútroštátnych orgánov presadzovania. Ich prístup k presadzovaniu práv jednotlivých cestujúcich sa v súčasnosti líši podľa druhu dopravy a členského štátu. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie väčšinou reagujú na sťažnosti prijaté od nespokojných cestujúcich.

X. Monitorovanie vykonávania rámca práv cestujúcich zo strany Komisie viedlo k objasneniam nariadení. Skutočnosť, že Komisia nemá mandát zabezpečiť presadzovanie práv cestujúcich, však viedla k odlišnému uplatňovaniu práv cestujúcich.

Čo odporúčame

XI. Dvor audítorov predkladá niekoľko odporúčaní, ktoré sa týkajú: zlepšenia jednotnosti, jasnosti a účinnosti rámca práv cestujúcich, zvýšenia informovanosti cestujúcich, ďalšieho

posilnenia postavenia vnútroštátnych orgánov presadzovania a posilnenia mandátu Komisie.
Predkladáme aj desať tipov v snahe zlepšiť skúsenosť z cestovania každého cestujúceho.

ÚVOD

Koncepcia práv cestujúcich

1. Za posledných 20 rokov nastal rozmach v cestovaní všetkými druhmi dopravy. Európska únia v reakcii na túto skutočnosť prijala kroky na zabezpečenie minimálnej úrovne ochrany cestujúcich v štyroch druhoch verejnej dopravy: leteckej, železničnej, vodnej a autobusovej/autokarovej¹.
2. Na pomoc občanom EÚ pri plnom využívaní ich práv spotrebiteľa Komisia vo svojom oznámení Parlamentu a Rade² z roku 2011 zhrnula desať základných práv cestujúcich v EÚ, ktoré sú spoločné pre všetky druhy dopravy (pozri **tabuľku 1**).

¹ Na účely tejto správy sa druh autobusovej/autokarovej dopravy označuje ako „autobusová doprava“.

² KOM(2011) 898 v konečnom znení z 19. decembra 2011 – Európska vízia pre cestujúcich: Oznámenie o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy.

Tabuľka 1 – Desať základných práv cestujúcich v EÚ

1. Právo na nediskrimináciu v prístupe k doprave	Ochrana pred priamou alebo nepriamou diskrimináciou na základe štátnej príslušnosti, pobytu, zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti.
2. Právo na mobilitu	Dostupnosť a pomoc bez dodatočných nákladov pre cestujúcich so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou
3. Právo na informácie	Poskytovanie informácií pred kúpou cestovných lístkov, v rôznych fázach cesty, a najmä v prípade prerušenia.
4. Právo na zrušenie cesty v prípade prerušenia	Právo na odstúpenie od zmluvy a refundáciu ceny cestovného lístka v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu do lietadla.
5. Právo na plnenie prepravnej zmluvy v prípade prerušenia cesty	Právo na poskytnutie alternatívneho dopravného spojenia/alternatívnej prepravy v čo najkratšom čase alebo na zmenu rezervácie v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu do lietadla.
6. Právo na poskytnutie pomoci v prípade meškania alebo zrušenia	Minimálna úroveň starostlivosti v prípade dlhého meškania.
7. Právo na náhradu za určitých okolností	Finančná náhrada v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty a v prípade nedobrovoľného odmietnutia nástupu v leteckej doprave.
8. Právo na zodpovednosť dopravcu za prepravu cestujúcich a ich batožiny	Zodpovednosť a náhrada napr. za úmrtie alebo ujmu cestujúcich a za poškodenie batožiny.
9. Právo na rýchly a dostupný systém vybavovania sťažností	Právo podať sťažnosť na dopravnú spoločnosť v prípade nespokojnosti so službami. Cestujúci môže následne podať sťažnosť príslušnému vnútroštátnemu orgánu presadzovania.
10. Právo na úplné uplatňovanie a účinné presadzovanie právnych predpisov EÚ	Právo spoliehať sa na riadne uplatňovanie práv cestujúcich v EÚ dopravcami. Presadzovanie pravidiel EÚ vnútroštátnymi orgánmi presadzovania by sa malo uskutočňovať prostredníctvom účinných, primeraných a odrádzajúcich sankcií za porušenie.

Zdroj: KOM(2011) 898 v konečnom znení.

Regulácia a vykonávanie práv cestujúcich v EÚ

3. Práva cestujúcich sú stanovené v nariadeniach týkajúcich sa štyroch druhov verejnej dopravy. Aj keď je desať základných práv cestujúcich rovnakých pre všetky druhy dopravy, pri jednotlivých druhoch sa uplatňujú rôzne pravidlá a rozsah úrovne ochrany cestujúcich je takisto rôzny. Práva cestujúcich je možné rozdeliť na práva, ktoré sa uplatňujú na cestujúcich pri všetkých cestách, ako je právo na mobilitu a právo na informácie, a na práva uplatniteľné len v prípade narušenia cestovných plánov, ako sú práva na pomoc alebo náhradu.

Práva cestujúcich v leteckej doprave

4. Nariadenie³ týkajúce sa práv cestujúcich v leteckej doprave sa vzťahuje na cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného v členskom štáte bez ohľadu na pôvod dopravcu, alebo

³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu

z krajiny mimo EÚ do letiska v členskom štáte, ale len ak je prevádzkujúci letecký dopravca dopravcom EÚ. Na práva cestujúcich v prípade osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú leteckou dopravou, sa vzťahuje samostatné nariadenie (nariadenie (ES) č. 1107/2006⁴)⁵. V roku 2013 Komisia navrhla prepracované znenie⁶, ktoré malo posilniť a objasniť práva cestujúcich v leteckej doprave a súčasne znížiť náklady na vykonávanie nariadenia pre leteckých dopravcov. Tento návrh však v čase konania auditu ešte nebol prijatý.

Práva cestujúcich v železničnej doprave

5. Nariadenie⁷ týkajúce sa práv cestujúcich v železničnej doprave sa vzťahuje na cesty a služby železničnej prepravy na celom území EÚ, ktoré prevádzkuje jeden alebo viacero železničných podnikov s licenciou. V roku 2017 Komisia navrhla prepracované znenie nariadenia⁸ na posilnenie a objasnenie práv cestujúci v železničnej doprave. Návrh prepracovaného znenia je stále predmetom legislatívneho preskúmania.

do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1).

⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1).

⁵ Acquis práv cestujúcich v leteckej doprave zahŕňa aj nariadenie (ES) č. 889/2002 Európskeho parlamentu a Rady z 13. mája 2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Rady (ES) 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd (Ú. v. ES L 140, 30.5.2002, s. 1).

⁶ COM(2013) 130 final z 13. marca 2013 „Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a nariadenie (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave“.

⁷ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315, 3.12.2007, s. 14).

⁸ COM(2017) 548 final z 27. septembra 2017, „Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej doprave (prepracované znenie)“.

Práva cestujúcich vo vodnej doprave

6. Nariadenie⁹ týkajúce sa práv cestujúcich vo vodnej doprave sa vzťahuje na cestujúcich odchádzajúcich z prístavu umiestneného v členskom štáte bez ohľadu na pôvod dopravcu, alebo z krajiny mimo EÚ do prístavu v členskom štáte, ak službu prevádzkuje dopravca z EÚ.

Práva cestujúcich v autobusovej doprave

7. Nariadenie¹⁰ týkajúce sa práv cestujúcich v autobusovej doprave sa vzťahuje na pravidelné autobusové služby a autobusové služby v oblasti cestovného ruchu. Nástupné miesto sa musí nachádzať v členskom štáte a cieľová vzdialenosť spoja musí byť najmenej 250 km. Až do marca 2021 môžu členské štáty uplatňovať výnimku z väčšiny ustanovení tohto nariadenia, pretože väčšina domácich služieb nemusí byť zahrnutých do jeho rozsahu.

8. Vo všetkých štyroch nariadeniach sa od členských štátov vyžaduje, aby na zabezpečenie dodržiavania ich ustanovení zriadili vnútroštátne orgány presadzovania. Cestujúci môžu predkladať sťažnosti týkajúce sa porušovania nariadení dopravcovi alebo priamo vnútroštátnym orgánom presadzovania. Komisia nemá v presadzovaní práv cestujúcich priamu úlohu.

ROZSAH AUDITU A AUDÍTORSKÝ PRÍSTUP

9. Hoci sú na práva cestujúcich vyčlenené minimálne finančné zdroje EÚ, rozhodli sme sa vykonať tento audit, pretože ide o jednu z hlavných politík, ktoré Európska únia poskytuje priamo svojim občanom. Komisia považuje právne predpisy v oblasti práv cestujúcich za jeden zo svojich najväčších úspechov z hľadiska posilnenia postavenia spotrebiteľov. S prihliadnutím na skutočnosť, že od nadobudnutia účinnosti prvého nariadenia o právach

⁹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1.)

¹⁰ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 55, 28.12.2011, s. 1.)

cestujúcich v leteckej doprave uplynulo takmer 15 rokov, sme sa rozhodli analyzovať súčasný stav vykonávania rámca práv cestujúcich.

10. V rámci tohto auditu sme posúdili, v akom rozsahu sú práva cestujúcich v Európskej únii účinne chránené. Na tento účel sme preskúmali, či:

- sú na základe rozsahu pôsobnosti a dosahu nariadení práva cestujúcich účinne chránené a či boli skutočne dosiahnuté,
- boli práva cestujúcich účinne presadzované.

11. Uskutočnili sme rozhovory s príslušným útvarom Generálneho riaditeľstva Komisie pre mobilitu a dopravu, ako aj s rôznymi európskymi združeniami a organizáciami cestujúcich.

12. Vykonali sme dva prieskumy na posúdenie informovanosti občanov EÚ a ich vedomostí o právach cestujúcich, ako aj na získanie ich skúseností ako cestujúcich:

- a) **Štatistické zisťovanie** medzi 10 350 náhodne vybranými občanmi z 10 kontrolovaných členských štátov (pozri **bod 12**). Tento prieskum sa vykonával od novembra 2017 do januára 2018 prostredníctvom online nástroja s použitím štatisticky reprezentatívnej vzorky;
- b) **Otvorený prieskum**, voľne dostupný na našej webovej stránke, ktorý obsahoval tie isté otázky a navyše možnosť zdieľať svoje skúsenosti z cestovania. Tento nástroj bol dostupný od decembra 2017 do januára 2018 a 1 581 osôb využilo príležitosť vyjadriť svoje názory na práva cestujúcich.

13. V tejto správe využívame najmä výsledky zo štatistického zisťovania, keďže je reprezentatívne vzhľadom na obyvateľstvo EÚ. Otvorený prieskum poskytol reálne príklady prerušenia cesty. Keďže tento prieskum bol anonymný, dali sme respondentom fiktívne mená. Na základe skúseností cestujúcich a našich vlastných skúseností okrem toho navrhujeme našich desať tipov pre cestujúcich v nádeji, že vďaka nim sa ich cestovanie zlepší (pozri **prílohu I**).

14. Navštívili sme desať členských štátov: Českú republiku, Nemecko, Írsko, Grécko, Španielsko, Francúzsko, Taliansko, Holandsko, Poľsko a Fínsko¹¹. Uskutočnili sme rozhovory s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania a s hlavnými dopravcami v každom druhu dopravy. Pokiaľ ide o príslušné druhy dopravy, letecká doprava bola zahrnutá vo všetkých desiatich členských štátoch, ktoré sme navštívili. Železničná doprava bola zahrnutá vo Francúzsku, v Nemecku, Španielsku, Taliansku, Holandsku a Poľsku. Autobusová doprava bola zahrnutá v Českej republike, Nemecku, Španielsku, Taliansku a Poľsku. Vodná doprava bola zahrnutá v Grécku, Írsku, Taliansku a Fínsku. Celkovo sme uskutočnili rozhovory s 21 vnútroštátnymi orgánmi presadzovania a 27 dopravcami.

PRIPOMIENKY

EÚ je odhodlaná chrániť práva cestujúcich, pretrvávajú však mnohé problémy spojené s vykonávaním

Postupy zohľadňujúce potreby cestujúcich existujú aj mimo rámca EÚ

15. Na zabezpečenie kontextu pre úsilie EÚ v oblasti ochrany cestujúcich sme rámec práv cestujúcich v EÚ porovnali s rámcami uplatňovanými v Kanade, na Novom Zélande, v USA a v Brazílii. Zistili sme, že pravidlá EÚ sú vo väčšine prípadov prísnejšie a špecifickejšie, keďže v rôznej miere zahŕňajú všetkých desať základných práv cestujúcich (pozri **tabuľku 1**).

16. Takisto sme zistili, že na rozdiel od EÚ práva cestujúcich nie sú vždy vymedzené v právnych predpisoch pre tieto štyri druhy dopravy. V porovnávaných krajinách je ochrana cestujúcich často založená na dobrovoľných dohodách medzi dopravcami. V niektorých konkrétnych oblastiach, ako sú pravidlá týkajúce sa prepravy osôb so zníženou pohyblivosťou, cestujúcich, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla, a ochrany batožiny, právne predpisy v iných krajinách siahajú o krok ďalej ako práva cestujúcich v EÚ (pozri **rámček 1**).

¹¹ Tieto krajiny sme vybrali okrem iného s prihliadnutím na tieto aspekty: dostatočné geografické pokrytie, zastúpenie ostrovných a vnútrozemských krajín, ako aj rovnaké zastúpenie vnútroštátnych orgánov presadzovania, ktoré zodpovedajú za konkrétny druh dopravy a ktoré zodpovedajú za viacero druhov dopravy.

Rámček 1 – Príklady pokročilejších práv mimo EÚ

Kanada: Pokiaľ ide o práva osôb so zníženou pohyblivosťou, v prípade domácich letov nemôžu dopravcovia účtovať viac ako jeden cestovný lístok osobám so závažným zdravotným postihnutím, ktoré letia so sprevádzajúcou osobou alebo ktoré pre seba požadujú viac ako jedno sedadlo.

V Európe neexistujú pravidlá platné pre celú EÚ a závisí od vnútroštátnych právnych predpisov, či si sprevádzajúce osoby musia kúpiť lístok.

Nový Zéland: Cestujúci v leteckej doprave majú na domácich letoch nárok na náhradu až do výšky desaťnásobku ceny cestovného lístka. V EÚ sú pevne stanovené sadzby náhrady vo výške 250 EUR, 400 EUR alebo 600 EUR v závislosti od letovej vzdialenosti.

USA: Odškodnenie za meškanie z dôvodu odmietnutia nástupu do lietadla je vyššie ako v EÚ, až do výšky 1 158 EUR (1 350 USD), v závislosti od cieľa a celkového času meškania. Ďalšou poskytovanou výhodou je starostlivosť počas zdržania na odbavovacej ploche: situácie, keď cestujúci nemôžu opustiť lietadlo. Dopravcovia musia poskytnúť občerstvenie a pitnú vodu najneskôr po dvoch hodinách od okamihu, keď lietadlo opustilo východ alebo prišlo k východu.

Zdroj: Porovnávací analýza EDA.

Práva cestujúcich v EÚ sú niekedy nejasné

Právo na informácie: potrebná je väčšia jasnosť

17. Cestujúci majú právo na informácie pred cestou, počas nej a v niektorých prípadoch po jej ukončení. V prípade prerušenia cesty (zrušenie, dlhé meškanie) by mali byť cestujúci informovaní o dôvodoch prerušenia a pravdepodobnom vplyve na ich harmonogram. Zatiaľ čo v prípade nariadenia o autobusovej a vodnej doprave sa na poskytnutie informácií čakajúcim cestujúcim dopravcami stanovuje lehota 30 minút, v prípade leteckých a železničných dopravcov takáto lehota neexistuje (pozri **rámček 2**).

Rámček 2 – Skúsenosti cestujúcich: nedostatok informácií

José: Moja cesta vlakom z Nemecka do Belgicka sa oneskorila takmer o dve hodiny. K dispozícii neboli nijaké informácie o trvaní ani o dôvodoch meškania. Zvyšovanie meškania sa postupne objavovalo na obrazovkách na nástupišti bez akéhokoľvek vysvetlenia, pričom nablízku nebol nikto, kto by mohol poskytnúť viac informácií. Báli sme sa, že ak opustíme nástupište, príde vlak a my ho zmeškáme. Následná žiadosť dopravcovi nebola úspešná.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

Právo na poskytnutie pomoci nie je dostatočne vymedzené

18. Právo na poskytnutie pomoci¹² znamená, že cestujúci majú v prípade prerušenia cesty nárok na minimálnu úroveň starostlivosti. Konkrétna forma pomoci závisí od toho, čo sú dopravcovia ochotní ponúknuť. V nariadeniach EÚ o právach cestujúcich okrem toho neexistujú konkrétne sankcie, ak dopravcovia svoju povinnosť ponúknuť pomoc ignorujú. Dĺžka meškania, na základe ktorej vzniká cestujúcim právo na pomoc, je pri jednotlivých druhoch dopravy odlišná: 2 – 4 hodiny v prípade leteckej dopravy, 60 minút v prípade železničnej dopravy a 90 minút v prípade vodnej alebo autobusovej dopravy. V nariadeniach o železničnej a leteckej doprave sa neuvádza počet nocí ani strop pre náklady na ubytovanie. Stropy sa zaviedli v nariadeniach o vodnej a autobusovej doprave, v ktorých sa zároveň vylučuje akákoľvek pomoc v prípade mimoriadnych okolností (pozri **rámček 3**).

Rámček 3 – Skúsenosti cestujúcich: pomoc závisí od iniciatívy cestujúcich

Olavi: V roku 2016 som zažil trojhodinové meškание trajektu z Helsínk do Travemünde. Z dôvodu meškania sme nemohli stihnúť našu ďalšiu plánovanú cestu vlakom do Hamburgu, ale len do Lübecku, kde bolo potrebné stráviť noc. Cez internet sme si rezervovali ubytovanie na vlastné náklady. Na požiadanie sme boli na palube informovaní, že spoločnosť prevádzkujúca trajekt uhradí

¹² V nariadeniach sa zameniteľne používajú výrazy „starostlivosť“ a „pomoc“.

akékoľvek dodatočné náklady. Pokiaľ ide o pomoc, ponúkli nám len nápoj pri bare s poznámkou, že ide o láskavosť spoločnosti.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

19. V nariadeniach sa často používajú výrazy „menšie občerstvenie“, „jedlo“ alebo „občerstvenie“, ktoré však nie sú vymedzené, cestujúci preto nevedia, čo majú od dopravcov očakávať. Niekedy dokonca aj keď dopravcovia pomoc skutočne poskytnú, jej primeranosť a kvalita nemusia byť dostatočné na pokrytie potrieb cestujúcich, ktorých cesta bola prerušená. Môže ísť len o poukážku v hodnote 3 EUR na občerstvenie na letisku či o fľašu vody ponúknutú vo vlaku s niekoľkohodinovým meškaním.

Osoby so zníženou pohyblivosťou nevedia, aké služby môžu očakávať

20. Osoby so zníženou pohyblivosťou sú skupinou cestujúcich s osobitnými potrebami. Na to, aby mohli cestovať bez zbytočných obmedzení, musia mať dostatočné informácie o podmienkach cestovania a praktických režimoch na palube aj na miestach odchodu. V súvislosti s časom a formátom informácií poskytovaných osobám so zníženou pohyblivosťou sa v nariadeniach používa nejednoznačná terminológia, ako „vo vhodných a prístupných formátoch“¹³ alebo „s použitím vhodných alternatívnych prostriedkov“¹⁴. Pre takéto prípady sa práva cestujúcich osôb so zníženou pohyblivosťou často nepresadzujú (pozri **rámček 4**).

Rámček 4 – Skúsenosti cestujúcich: zabudnutá pri východe

Anna: Som osoba so zrakovým postihnutím a hoci som si rezervovala pomoc pre osoby so zníženou pohyblivosťou, prakticky som nijakú nedostala. Informácie o začiatku nástupu do lietadla boli uvedené len na obrazovkách a v priestore určenom pre pomoc sa o mňa nikto nestaral. Zdá sa, že na mňa doslova zabudli. K východu do lietadla mi napokon pomohol iný cestujúci. Personál v lietadle nebol informovaný o mojom zrakovom postihnutí, a hoci som so sebou mala bielu paličku,

¹³ Článok 11 ods. 5 nariadenia (EÚ) č. 181/2011.

¹⁴ Článok 14 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 261/2004.

neposkytli mi nijakú pomoc. Opäť to bol iný cestujúci, kto mi pomohol nájsť miesto pre moju batožinu a moje sedadlo a pomohol mi zapnúť pás.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

V nariadeniach o právach cestujúcich sa ponecháva veľký priestor na výklad

21. Všetky zainteresované strany, s ktorými sa konzultovalo, zastávali názor, že miera jasnosti nariadení nie je dostatočná, čo vedie k úzkemu výkladu zo strany dopravcov a k neistote, pokiaľ ide o to, ako majú vnútroštátne orgány presadzovania pristupovať k prípadom. Od nadobudnutia účinnosti nariadenia o leteckej doprave Súdny dvor Európskej únie prejednával približne 180 vecí s cieľom objasniť význam pojmov meškanie, mimoriadne okolnosti, technické chyby, čas priletu atď. Dopravcovia aj vnútroštátne orgány presadzovania okrem toho uviedli príklady, keď vnútroštátne súdy rozhodli o rovnakých témach s protichodnými výsledkami.

22. Na vysvetlenie rozhodnutí Súdneho dvora všetkým zainteresovaným stranám vydala Komisia viacero vysvetliviek a výkladových usmernení¹⁵. Uverejnila aj súhrn najdôležitejších rozsudkov Súdneho dvora, najnovšie v júli 2015¹⁶. Vnútroštátne orgány presadzovania a dopravcovia však zdôraznili, že jednotné vykonávanie nariadení sa zatiaľ nedosiahlo, keďže pojmy pomoc, presmerovanie za porovnateľných podmienok a podmienky týkajúce sa náhrad sa stále neuplatňujú jednotným spôsobom.

Práva cestujúcich v EÚ závisia od dopravcov a sú obmedzené výnimkami

Právo na plnenie prepravnej zmluvy: cestujúci sú závislí od opatrení dopravcu

23. V prípade dlhého meškania, zrušeného odchodu alebo odmietnutia nástupu sa musí cestujúcim ponúknuť na výber medzi refundáciou ceny cestovného lístka alebo alternatívnou prepravou za porovnateľných podmienok. V prípade leteckej dopravy sa presmerovanie uplatňuje len v prípade zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu, neposkytuje sa v prípade

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

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

dlhého meškania. V iných druhoch dopravy sa právo na presmerovanie poskytuje, ak predpokladané meškание pri príchode alebo odchode je najmenej 60 minút v železničnej doprave, 90 minút vo vodnej doprave a 120 minút v autobusovej doprave. Podľa súčasných nariadení však neexistuje sankcia, ak dopravcovia nezabezpečia presmerovanie v primeranom časovom rámci (pozri **rámček 5**).

Rámček 5 – Skúsenosti cestujúcich: zbytočné čakanie dlhé hodiny

István: Môj let do Mníchova bol zrušený pre sneženie. Oznámenie prišlo štyri hodiny pred odletom. Pri vstupnej kontrole mi bolo povedané, že mám čakať na informácie priamo od leteckej spoločnosti, keďže personál letiska nemal povolenie kontaktovať leteckú spoločnosť a nijaký zástupca leteckej spoločnosti nebol prítomný. Hodinu som sa pokúšal dovolať do leteckej spoločnosti sám, ale nikto nedvíhal. Po viac ako štyroch hodinách čakania na letisku som sa rozhodol ísť domov, keďže už bolo veľmi neskoro večer. Návrh, že ma zaradia na poludňajší let nasledujúci deň, prišiel až po polnoci, čo bolo takmer 10 hodín po oznámení zrušenia.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

24. Presmerovanie by sa malo zabezpečiť za porovnateľných podmienok. V súčasných nariadeniach EÚ však neexistujú usmernenia, pokiaľ ide o to, čo predstavuje porovnateľné podmienky. Vnútroštátne orgány presadzovania napríklad uviedli viacero prípadov veľmi dlhých ciest autobusom, ktoré ponúkli železniční a leteckí dopravcovia, napr. medzi Parížom a Madridom (1 250 km) alebo medzi Milánom a Cataniou (1 400 km vrátane trajektu).

25. Zaznamenali sme niekoľko prípadov, keď by cestujúci mohli byť presmerovaní okamžite, keby cestovali inou služobnou triedou alebo inou spoločnosťou prevádzkujúcou rovnaký druh dopravy. Dopravcovia sa však tomuto riešeniu vyhýbajú z finančných dôvodov. To môže viesť k dlhým čakacím lehotám pre cestujúcich, keďže musia byť umiestnení na odchod u pôvodného dopravcu v tej istej služobnej triede (pozri **rámček 6**), čo môže byť k dispozícii až o niekoľko dní neskôr.

Rámček 6 – Skúsenosti cestujúcich: tvrdé vyjednávanie o presmerovaní

Martina: Po zrušení môjho letu mi nebola ponúknutá primeraná alternatíva, ako sa dostať do cieľového miesta. Ďalší let tej istej leteckej spoločnosti bol o štyri dni neskôr a aj ten sa príliš rýchlo zaplnil cestujúcimi z môjho letu. Jedinou ďalšou možnosťou bol iný let o sedem dní neskôr. Moja

žiadosť, aby ma umiestnili na let inej leteckej spoločnosti, bola zamietnutá. Po sústavných sťažnostiach letecká spoločnosť navrhla let z iného letiska, ale cestovné náklady na toto letisko (v inej krajine) neboli refundované.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

Výnimky v nariadeniach znamenajú, že mnohí cestujúci nie sú chránení

26. Podľa nariadenia o železničnej doprave môžu členské štáty použiť výnimku na uplatňovanie väčšiny práv cestujúcich do roku 2024. Výnimky sa týkajú najmä odchodov na regionálnej a miestnej úrovni. V roku 2017 uplatňovalo nariadenie v plnom rozsahu len päť členských štátov¹⁷. To znamená, že viac ako 90 % osôb cestujúcich vlakom v Európe nevyužíva výhody plynúce z väčšiny ich práv cestujúcich¹⁸. Z nariadenia sú v súčasnosti vylúčené aj medzinárodné spoje, ak sa významná časť cesty zabezpečuje mimo EÚ, a to aj keď ich prevádzkuje dopravca z EÚ.

27. Väčšina ustanovení nariadenia o autobusovej doprave sa uplatňuje na pravidelné linky s plánovanou vzdialenosťou najmenej 250 km. Existujú rôzne výklady spôsobu merania týchto 250 kilometrov. Niektoré vnútroštátne orgány presadzovania a niektorí dopravcovia berú ako základ merania celú dĺžku trasy a osoby cestujúce medzi dvoma bodmi na tejto trase sú preto kryté, aj keď je ich cesta kratšia ako 250 km. Iní oslovení dopravcovia sa domnievali, že krytie sa začína, len ak je dĺžka cesty držiteľa cestovného lístka najmenej 250 km.

¹⁷ Belgicko, Dánsko, Taliansko, Holandsko a Slovinsko.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en.

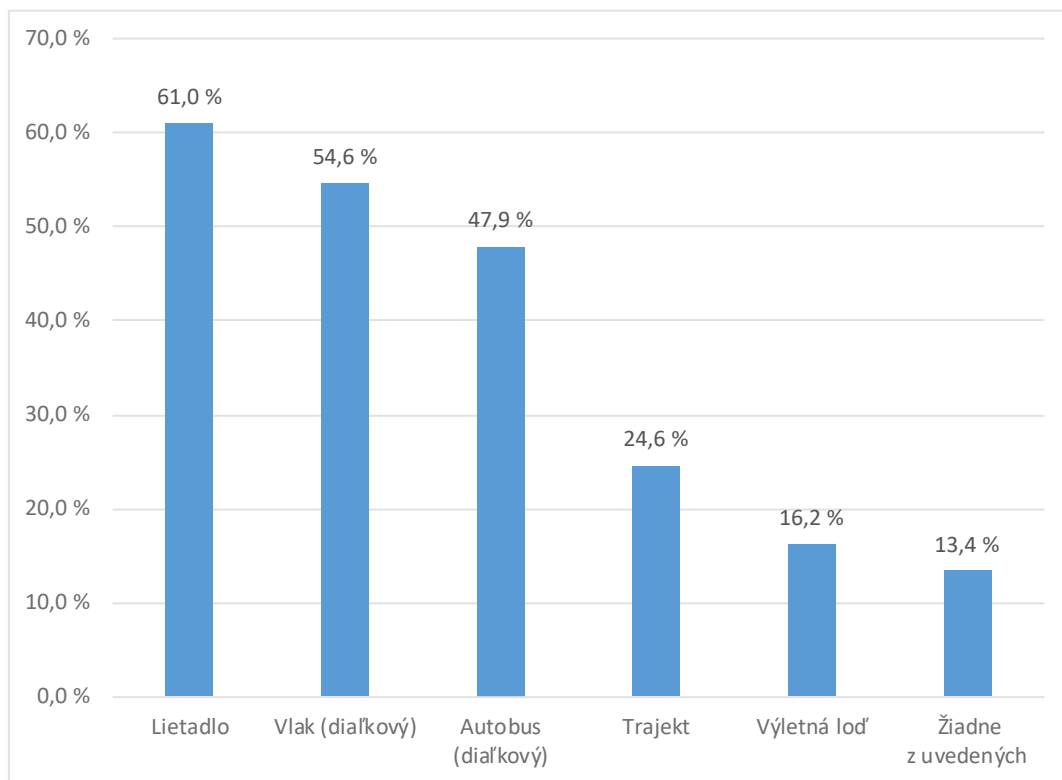
¹⁸ Podľa analýzy trhu predstavuje regionálna a prímestská železničná doprava v Európe 90 % všetkých cestujúcich v železničnej doprave a 50 % osobokilometrov. Regionálnymi a prímestskými vlakmi sa prepravuje toľko cestujúcich ako všetkými metrami v Európe a desaťkrát viac cestujúcich ako v leteckej doprave. Viac informácií pozri na adrese:
<http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

Cestujúci nie sú dobre informovaní o svojich právach

Miera informovanosti sa nezmenila, ale o právach cestujúcich počulo viac ľudí

28. V našom štatistickom zisťovaní sme sa respondentov spýtali, či v posledných dvoch rokoch cestovali lietadlom, využili železničnú službu na dlhú vzdialenosť, cestovali trajektom alebo výletnou loďou alebo cestovali diaľkovým autobusom. Z odpovedí vyplýva, že väčšina Európanov, 86 %, cestuje pomerne často, a len 13 % respondentov necestovalo v posledných dvoch rokoch na dlhú vzdialenosť. Celkový podiel využitia jednotlivých druhov dopravy sa uvádza v **grafe 1**. Najbežnejšou frekvenciou cestovania, 34 %, je dva- až päťkrát ročne; 84 % respondentov cestuje viac ako raz ročne (pozri úplný dotazník v **prílohe II**).

Graf 1 – Podiel druhov dopravy, ktorými respondenti cestovali za uplynulé dva roky



Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

29. Mnohé aspekty práv cestujúcich si vyžadujú aktívne správanie, napríklad požiadanie o pomoc alebo náhradu. Cestujúci preto musia byť informovaní o svojich právach.

Na hodnotenie úrovne informovanosti medzi Európanmi naše štatistické zisťovanie zahŕňalo tri opatrenia:

- a) hodnotenie informovanosti na základe vlastného uváženia;
- b) hodnotenie dosahu termínu „práva cestujúcich“;
- c) hodnotenie vedomostí o právach cestujúcich.

30. V našom štatistickom zisťovaní sa 39 % respondentov považovalo za pomerne informovaných alebo úplne informovaných o právach cestujúcich. Zatiaľ čo 3,6 % sa považovalo za úplne informovaných, 13,5 % o sebe vyhlasovalo, že nie sú vôbec informovaní (pozri **tabuľku 2** a **rámček 7**). Podobný výsledok sa uvádzal v správe Eurobarometra za rok 2014¹⁹, kde sa rovnako 39 % respondentov považovalo za informovaných o právach cestujúcich v EÚ.

Tabuľka 2 – Hodnotenie informovanosti respondentov o právach cestujúcich v EÚ na základe vlastného uváženia na stupnici od 1 do 4

	1 – Nie som vôbec informovaný/ informovaná o svojich právach cestujúceho/ cestujúcej	2	3	4 – Som úplne informovaný/ informovaná o svojich právach cestujúceho/ cestujúcej
počet	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

¹⁹ Osobitný Eurobarometer 420, práva cestujúcich, december 2014.

Rámček 7 – Skúsenosti cestujúcich: jednoducho som to nevedel!

Jürgen: Môj let bol zrušený deň pred odletom bez akéhokoľvek odôvodnenia. Automaticky (bez môjho súhlasu) mi bol vydaný iný cestovný lístok. S novým letom som sa do svojho cieľa dostal o 3,5 hodiny neskôr. Sťažoval som sa v leteckej spoločnosti, odpovedali však, že nemám právo na náhradu. V skutočnosti som nepoznal svoje práva, a tak som nežiadal o 250 EUR, ale akúkoľvek „všeobecnú“ náhradu. To ma prinútilo, aby som vec riadne preskúmal, a zistil som, že som skutočne mal právo na náhradu a že som mal byť informovaný o svojich ďalších právach. Opäť som napísal dopravcovi, citoval som nariadenie a judikatúru, a napokon som dostal náhradu vo výške 250 EUR.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

Informovanosť neznamená vedomosť

31. Štatistické zisťovanie zahŕňalo súbor otázok na overenie vedomostí cestujúcich.

Respondentom bola predložená teoretická situácia päťhodinového meškania ich letu z dôvodu záležitostí spojených so zamestnancami leteckej spoločnosti. Dostali 15 možností, z ktorých päť pochádzalo z nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave a ďalších desať bolo fiktívnych. Respondenti vybrali v priemere dve z piatich správnych možností.

32. Z troch najčastejšie vyberaných možností je prvá zahrnutá v nariadení o právach cestujúcich (78 % respondentov) (pozri **tabuľku 3**). Druhou a treťou najčastejšie vybratou možnosťou boli: „náhrada iných odôvodnených výdavkov“ a “let do tej istej cieľovej stanice s inou leteckou spoločnosťou“. Hoci ani jedna z týchto dvoch možností nie je vyslovene zahrnutá v nariadení, patria k najbežnejším požiadavkám, s ktorými sa cestujúci obracajú na dopravcov.

Tabuľka 3 – Podiel možností vybraných respondentmi, na ktoré majú podľa ich názoru nárok v prípade meškania letu o päť a viac hodín z dôvodu záležitostí spojených so zamestnancami leteckej spoločnosti. Každý respondent mohol vybrať päť možností, správne odpovede sú vyznačené zelenou²⁰

	Podiel odpovedí v %
Jedlo a občerstvenie zdarma a bezplatné ubytovanie v hoteli v prípade, že k meškaniu došlo počas noci	77,8
Náhrada iných odôvodnených výdavkov	54,2
Let do tej istej cieľovej stanice s inou leteckou spoločnosťou	49,5
Peňažná náhrada vo výške najmenej 250 EUR, ak to má za následok meškanie v trvaní najmenej troch hodín pri prilete do Vašej cieľovej stanice	49,2
Bezplatná doprava na miesto Vášho ubytovania v ktorúkoľvek dennú alebo nočnú hodinu	45,2
Náhrada celej sumy cestovného lístka	39,3
Preprava do cieľovej stanice iným dopravným prostriedkom (vlak, autobus atď.)	29,5
Presmerovanie na letisko, ktoré je najbližšie k Vašej pôvodnej cieľovej stanici	26,7
Zľava na nákup jedla v bezcolných (<i>duty-free</i>) predajniach	26,2
Prístup do salónika na letisku	25,4
Presunutie do vyššej cestovnej triedy	21,4
Právo vybrať si iný dátum odletu v priebehu nasledujúcich dvoch mesiacov	18,7
Bezplatný telefonát	17,3
Spiatočná letenka na prvé miesto odletu	15,7
Psychologická podpora	3,9

Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

Cestujúci majú ťažkosti pri dosiahnutí svojich práv

V prostredí práv cestujúcich dominuje právo na náhradu za meškanie a zrušenie cesty

33. Cestujúci majú v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu nárok na finančnú náhradu. Vo všetkých nariadeniach sa stanovuje náhrada za určitých okolností, tieto okolnosti sa však výrazne líšia. Pri všetkých štyroch druhoch dopravy sa na uplatniteľnosť práva na náhradu stanovuje iná lehota: meškanie v trvaní 3 – 4 hodín v prípade leteckej dopravy (v závislosti od vzdialenosti), 1 hodiny v prípade železničnej dopravy, 90 minút v prípade vodnej dopravy a 120 minút v prípade autobusovej dopravy.

34. Výška náhrady v týchto štyroch druhoch dopravy sa veľmi líši: v prípade leteckej dopravy je pevne stanovená v rozsahu od 250 EUR do 600 EUR (pozri **tabuľku 4**). Pri iných druhoch je

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

spojená s cenou cestovného lístka (25 – 50 %). Sumy v nariadení o leteckej doprave neboli upravené vzhľadom na infláciu od nadobudnutia účinnosti v roku 2004. Ak by sa náhrada udržiavala v súlade s infláciou, zvýšila by sa o 25 %, čo predstavuje kumulatívnu mieru inflácie (pozri **tabuľku 4**).

Tabuľka 4 – Sadzby náhrady v dôsledku meškania podľa práv cestujúcich v leteckej doprave

Precestovaná vzdialenosť	Náhrada v eurách v nariadení (ES) č. 261/2004	Teoretický ekvivalent v eurách po inflácii
1 500 km alebo menej	250	313
Viac ako 1 500 km v rámci EÚ a pri všetkých ostatných letoch od 1 500 km do 3 500 km	400	500
Viac ako 3 500 km	600	751

Zdroj: Nariadenie EÚ o cestujúcich v leteckej doprave a výpočty EDA.

35. Právo na náhradu za meškание a zrušenie cesty je z desiatich základných práv cestujúcich administratívne najviac zaťažujúce. Predstavuje približne 90 % žiadostí predložených dopravcom a vnútroštátnym orgánom presadzovania. Najspornejšou otázkou medzi dopravcami a cestujúcimi je príčina meškания alebo zrušenia cesty. Ak sa povaha príčiny považuje za mimoriadnu, dopravcovia sú oslobodení od platby (s výnimkou železničnej dopravy, kde dopravcovia musia poskytnúť náhradu bez ohľadu na príčinu prerušenia). Keďže informácie o dôvodoch prerušenia nie sú verejne dostupné, všetci cestujúci musia takéto tvrdenia spochybniť individuálne. Vnútroštátne orgány presadzovania v leteckej doprave odhadli, že približne v 60 % žiadostí predložených cestujúcimi, ktorí neboli spokojní s odpoveďou leteckých spoločností, že išlo o mimoriadne okolnosti, vnútroštátne orgány presadzovania zmenili klasifikáciu na okolnosti, ktoré neboli mimoriadne. To znamená, že dopravcovia môžu odškodniť jedného cestujúceho z toho istého letu a iného nie (pozri **rámček 8**).

Rámček 8 – Skúsenosti cestujúcich: nerovnaké zaobchádzanie

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

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

36. Všetkých dopravcov, s ktorými sme uskutočnili rozhovory, sme požiadali, aby uviedli informácie o počte prijatých sťažností a ich finančnom účinku. Informácie, ktoré sme získali, boli obmedzené a neumožnili nám vyvodiť závery o finančnom zaťažení vyplývajúcom z týchto povinností. Tieto informácie neboli k dispozícii, pretože len veľmi málo dopravcov je ochotných zdieľať tieto údaje s Komisiou.

37. Komisia sa vo svojom návrhu na aktualizáciu nariadení o leteckej doprave (pozri **bod 4**) usiluje o zníženie nákladov na pomoc a náhradu, ktoré znášajú dopravcovia v dôsledku práv cestujúcich. Na tento účel navrhla zvýšenie času čakania, na základe ktorého sa aktivuje náhrada, z troch na päť hodín. Okrem toho navrhla strop na prípustnú dĺžku ubytovania na dve noci s maximálnou cenou 80 EUR za noc. Tento návrh však bol založený na veľmi obmedzených údajoch, ktoré Komisii poskytli letecké spoločnosti.

Presadzovanie práv cestujúcich v prípade nadväzných ciest je zložitá

38. Osobitným problémom nadväzných ciest (t. j. ciest, ktoré zahŕňajú viacero segmentov v rámci jednej prepravnej zmluvy) je nedostatočná jasnosť, pokiaľ ide o náhradu a organizáciu dohľadu zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania. Aj keď v týchto situáciách majú jednotlivé segmenty meškanie, ktoré by samo osebe nevedlo k aktivácii náhrady, konečné celkové meškanie môže napriek tomu prekročiť hranicu stanovenú v nariadeniach. Táto situácia si vyžaduje zásah vnútroštátnych orgánov presadzovania, keďže ani jeden z príslušných dopravcov sa necíti zodpovedný za poskytnutie pomoci alebo náhrady, ak prerušenie nebolo priamo ich chybou (pozri **rámček 9**).

39. Nie je jasné, ktorý vnútroštátny orgán presadzovania by mal v takýchto prípadoch vybavovať potenciálne sťažnosti. Vnútroštátne orgány presadzovania, s ktorými sa

uskutočnili rozhovory, uviedli množstvo príkladov spätného postupovania prípadov nadväzných ciest medzi sebou navzájom. Vnútroštátne orgány presadzovania podnikli kroky na nájdenie spoločného prístupu k tomuto problému, ich pozícia však nie je jednotná.

Rámček 9 – Skúsenosti cestujúcich: typický problém s nadväznou cestou

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

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

Cestujúci si želajú alternatívnu prepravu

40. Respondentov sme požiadali, aby z desiatich základných práv cestujúcich vybrali tri, ktoré sú pre nich najdôležitejšie. Najčastejšou odpoveďou bolo „právo na poskytnutie alternatívnej prepravy v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu (pozri **tabuľku 1**)“, pričom túto možnosť na prvom mieste uviedlo 42 % respondentov. Tesne po tom nasledovalo „právo na náhradu v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu“ so 40 %. Takmer rovnako dôležité bolo právo na poskytnutie pomoci. Na porovnanie, v otvorenom prieskume bolo najviac oceňované právo rovnaké, ale získalo podporu na úrovni 65 % (pozri **tabuľku 5**).

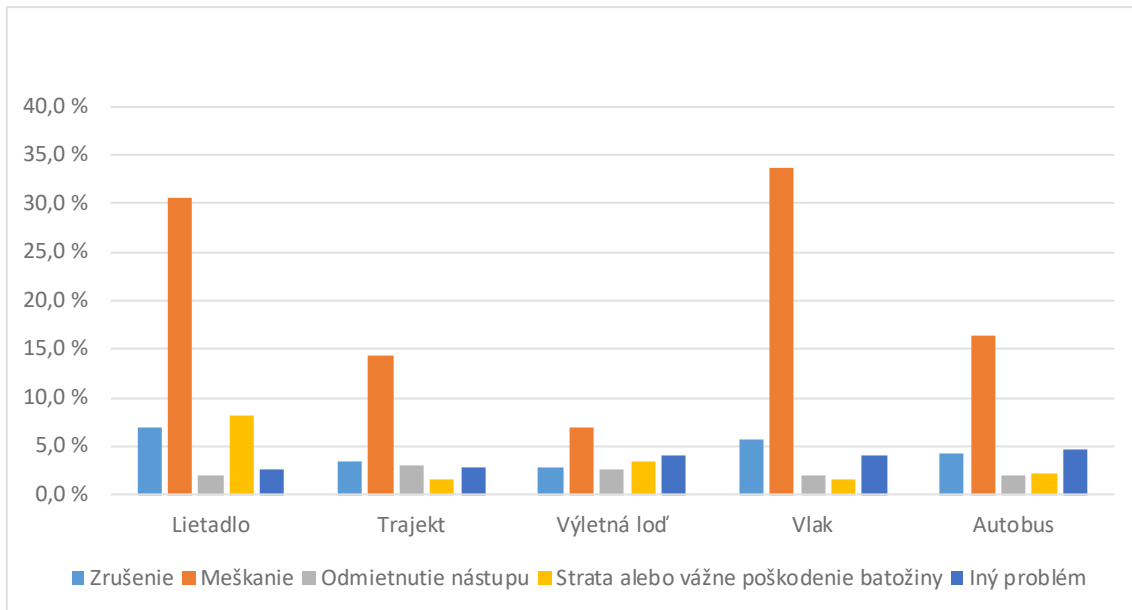
Tabuľka 5 – Ktoré právo považujú cestujúci za najdôležitejšie?

Štatistické zisťovanie	% prípadov
Právo na poskytnutie alternatívnej dopravy v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu	41,7
Právo na náhradu v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo odmietnutia nástupu	39,6
Právo na starostlivosť (jedlo, pomoc) v prípade dlhého meškania	36,1
Právo na náhradu v prípade poškodenia batožiny	35,7
Právo na vrátenie peňazí dopravnou spoločnosťou v prípade prerušenia cesty	34,7
Právo na ochranu pred diskrimináciou na základe štátnej príslušnosti, pobytu alebo zdravotného postihnutia pri využívaní verejnej dopravy	31,3
Právo na prístup k informáciám v prípade prerušenia cesty	29,9
Právo na poskytnutie bezplatnej pomoci pre cestujúcich so zniženou pohyblivosťou	28,9
Právo podať sťažnosť dopravcovi v prípade nespokojnosti so službami	9,7
Právo na riadne uplatňovanie právnych predpisov orgánmi verejnej moci	7,2

Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

50 % cestujúcich malo skúsenosť s výrazným prerušením cesty, väčšinou v železničnej a leteckej doprave

41. V štatistickom zisťovaní sme sa pýtali, či cestujúci boli v posledných dvoch rokoch v situácii, keď bola ich cesta zrušená, mali meškание, bol im odmietnutý nástup alebo bola poškodená ich batožina. Z 8 961 respondentov, ktorí v posledných dvoch rokoch cestovali, malo 49,5 % skúsenosť s prerušením aspoň jednej z týchto ciest. Z prieskumu vyplynulo, že najbežnejším prerušením cesty je meškание, s ktorým malo skúsenosť 34 % cestujúcich vo vlaku a 31 % osôb cestujúcich lietadlom. Za ním nasledovalo zrušenie cesty a strata alebo vážne poškodenie batožiny (pozri **graf 2**).

Graf 2 – Druhy prerušenia cesty a podiel skúseností podľa druhu dopravy

Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

42. Overovali sme aj to, či respondenti, ktorí mali predchádzajúcu skúsenosť s prerušením cesty, boli viac informovaní o svojich právach. Zistili sme, že skúsenosť s predchádzajúcim prerušením cesty nie je ukazovateľom zvýšených vedomostí o právach cestujúcich. Narušenie môže niekedy zahŕňať všetky možné problémy (pozri **rámček 10**).

Rámček 10 – Skúsenosti cestujúcich: jazda vlakom, na ktorú chcem zabudnúť

Hans: Cestoval som regionálnym vlakom v Nemecku. Vlak zastavil na malej stanici, pretože na koľajnici spadol strom. Stalo sa to neskoro večer. Všetci cestujúci museli vystúpiť. Keďže išlo o odľahlé miesto, mobilný signál bol veľmi slabý. Nebola tam nijaká čakáreň, nijaké autobusy, taxíky, žiadny telefón ani budova v blízkosti. Rušňovodič nás informoval, že príde autobus, ten sa však neukázal. Taxikári z najbližšieho mesta vo vzdialenosti 10 km odmietli prísť, pretože si neboli istí, kto napokon za službu zaplatí. Vlak sa vrátil do východiskovej stanice. Nebol tam nikto, kto by nám pomohol.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

O prerušení cesty nie sú verejne dostupné informácie

43. V nariadeniach sa nestanovuje povinnosť dopravcov podávať verejnosti správy o prípadoch prerušenia cesty, s výnimkou železničných dopravcov, ktorí musia každoročne uverejňovať počet a kategórie prijatých sťažností, vybavené sťažnosti, čas na poskytnutie odpovede a možné opatrenia na zlepšenie, ktoré boli prijaté. Dopravcovia sa zdráhajú uverejňovať údaje o prerušeníach cesty, ku ktorým prišlo na ich trasách (pozri **bod 36**). Neexistuje ani archív spravovaný vnútroštátnymi orgánmi presadzovania, v ktorom by sa zaznamenávali meškania alebo zrušenia jednotlivých odchodov alebo počty prijatých prípadov podľa dopravcu alebo podľa odchodu.

O výhody vyplývajúce z práv cestujúcich požiada len jedna tretina cestujúcich, pretože nevedia, čo treba urobiť, alebo neočakávajú uspokojivý výsledok

44. V prípade prerušenia cesty väčšina výhod nie je k dispozícii automaticky. Počet osôb, ktoré predložia žiadosť, je zvyčajne menší ako počet postihnutých cestujúcich (pozri **rámček 11**). Dopravcov, s ktorými sme uskutočnili rozhovory, sme požiadali, aby nám uviedli približný počet osôb, ktoré podniknú aktívne opatrenia. Železniční a leteckí dopravcovia odhadli, že po skúsenosti s prerušením cesty sa na dopravcu obráti v priemere jedna tretina cestujúcich. Tento údaj je v súlade s naším štatistickým zisťovaním, v ktorom zo 4 437 respondentov, ktorí mali skúsenosť s nejakým prerušením cesty, 32 % vyhlásilo, že sa obrátili na dopravcu a žiadali náhradu alebo iný druh pomoci.

Rámček 11 – Skúsenosti cestujúcich: vždy sa musíte opýtať

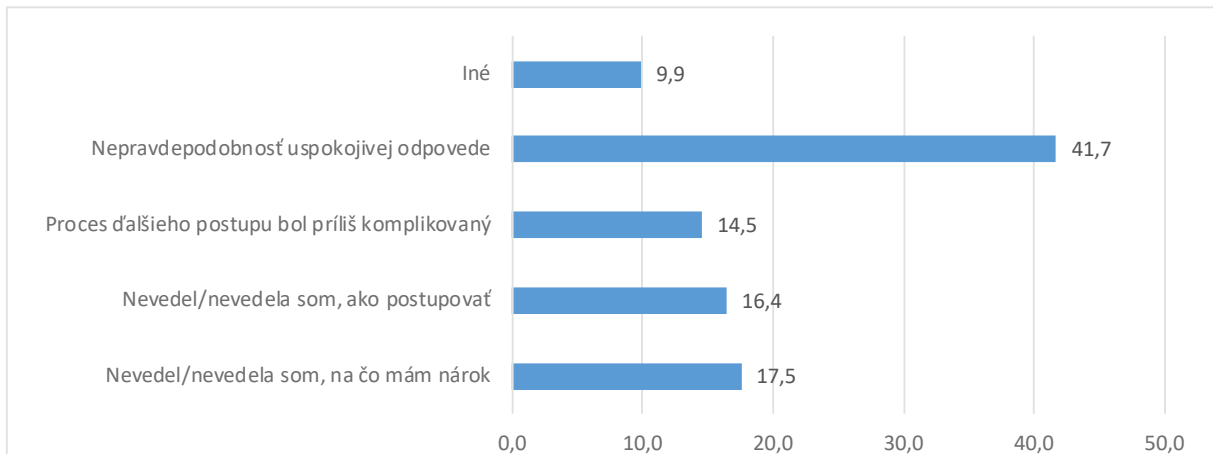
Monika: Naše lietadlo meškalo 5 hodín. Na letisku nás nikto neinformoval o dôvodoch meškania a predpokladanom čase čakania. Cestujúci žiadali o všetko sami. Po troch hodinách čakania som sa od iných cestujúcich dozvedela, že som mohla dostať poukážku na približne päť libier na nákup nápojov alebo sendvičov. Všetky obchody na letisku už boli zatvorené.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

45. 20 % cestujúcich, ktorí zažili prerušenie cesty, v štatistickom zisťovaní uviedlo, že ticho trpeli a nepodnikli nijaké opatrenia. Keď sme sa opýtali, prečo zostali pasívni, najčastejšie uvádzaným dôvodom bola nepravdepodobnosť uspokojivej odpovede zo strany dopravcu.

Z **grafu 3** vyplýva, že hlavnými príčinami boli nedostatočná informovanosť alebo nedostatočné praktické vedomosti tom, ako postupovať.

Graf 3 – Podiel dôvodov nepodniknutia nijakých opatrení v prípade prerušenia cesty v %



(n = 902)

Zdroj: Štatistické zisťovanie EDA týkajúce sa cestujúcich.

Presadzovanie je rôzne a závisí od postupov v jednotlivých členských štátoch

Vnútroštátne orgány presadzovania sa líšia svojou štruktúrou a postupmi presadzovania

Štruktúra vnútroštátnych orgánov presadzovania nie je jednotná a rozsah pôsobnosti ich činnosti závisí od druhu dopravy

46. Pri všetkých štyroch druhoch dopravy sa od členských štátov vyžaduje, aby na zabezpečenie dodržiavania ustanovení nariadení zriadili vnútroštátne orgány presadzovania. Zistili sme, že vnútroštátne orgány presadzovania boli zriadené vo všetkých kontrolovaných členských štátoch. V niektorých prípadoch boli zriadené len pre jeden druh dopravy, zatiaľ čo v iných prípadoch patrí do ich pôsobnosti viac druhov dopravy.

47. Vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti leteckej, autobusovej a námornej dopravy zodpovedajú za všetky odchody v rámci ich územia a za príchody dopravcov z EÚ z krajín mimo EÚ (tzv. územné presadzovanie). Vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti železničnej dopravy pokrývajú dopravcov, ktorí sú zaregistrovaní v ich jurisdikcii (tzv. presadzovanie na základe subjektu). Problém môže nastať, keď železniční dopravcovia

odchádzajú z iných členských štátov ako zo svojich vlastných. Vnútroštátny orgán presadzovania, ktorý vykonáva dohľad nad konkrétnym dopravcom, v takom prípade nemusí byť oprávnený vyšetrovať udalosť, ktorá nastala v inom členskom štáte. Zaznamenali sme však, že v praxi nie je zodpovednosť vnútroštátnych orgánov presadzovania cestujúcim veľmi jasná a to platí aj pre sektor autobusovej a vodnej dopravy. Ani jeden z prevádzkovateľov autobusovej dopravy a trajektov, s ktorými sme uskutočnili rozhovory, nebol kontaktovaný vnútroštátnym orgánom presadzovania z iného členského štátu.

48. Okrem toho môže existovať ďalší rozdiel medzi medzinárodnou a domácou prepravou a rozdelením funkcií vnútroštátneho orgánu presadzovania medzi orgánmi miestnej samosprávy. To je prípad autobusovej dopravy v Poľsku a Španielsku. Zatiaľ čo pre medzinárodnú prepravu existuje orgán zriadený na vnútroštátnej úrovni, domáca preprava patrí do zodpovednosti regionálnych orgánov a ich právomoc závisí od miesta, kde dopravca získal povolenie.

Nie všetky vnútroštátne orgány presadzovania riešia individuálne žiadosti cestujúcich

49. Podľa nariadení musia byť cestujúci informovaní o tom, že existuje možnosť podať určeným vnútroštátnym orgánom presadzovania sťažnosť týkajúcu sa porušenia nariadení. Vo väčšine prípadov musia cestujúci najskôr predložiť sťažnosť dopravcovi, a len ak je výsledok tohto postupu neuspokojivý, môžu svoju sťažnosť adresovať vnútroštátnemu orgánu presadzovania. Zatiaľ čo cestujúci by mohli očakávať, že vnútroštátny orgán presadzovania je prvou možnosťou odvolania, vnútroštátny orgán presadzovania v mnohých prípadoch nevybavuje individuálne finančné sťažnosti a cestujúci musia hľadať iné riešenia na získanie príslušnej náhrady.

50. V dôsledku rozsudku Súdneho dvora²¹ z marca 2016 niektoré vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti leteckej dopravy považujú za svoju úlohu len zabezpečenie všeobecného presadzovania (Nemecko, Taliansko, Fínsko), zatiaľ čo iné sa zaoberajú aj individuálnymi sťažnosťami. Preto je veľmi zložitá zaviesť do praxe ustanovenie z nariadenia o leteckej doprave, že cestujúci sa môžu na údajné porušenie predpisov

²¹ Spojené veci C-145/15 a C-146/15.

sťažovať ktorémukoľvek vnútroštátnemu orgánu presadzovania bez ohľadu na to, kde k porušeniu prišlo²². Prvý vnútroštátny orgán presadzovania, ktorému cestujúci predložil žiadosť, môže prijímať individuálne prípady, zatiaľ čo druhý vnútroštátny orgán presadzovania, ktorému sa sťažnosť postúpi, sa môže zaoberať len prípadmi všeobecného presadzovania.

Zo štatistík vyplýva, že vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti leteckej dopravy vybavujú omnoho viac žiadostí ako vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti železničnej, vodnej alebo autobusovej dopravy

51. Vo všeobecnosti existuje medzi postupmi vnútroštátnych orgánov presadzovania veľká rozmanitosť. Lehoty na vybavenie sťažností môžu napríklad siahť od dvoch mesiacov (Poľsko) až do štyroch rokov (Nemecko), zatiaľ čo v niektorých členských štátoch nie je stanovená nijaká úradná lehota (Fínsko, Francúzsko). Priemerná dĺžka konania vnútroštátnych orgánov presadzovania v oblasti leteckej dopravy siaha od 42 dní (Holandsko) po viac ako jeden rok (Nemecko).

52. Počet sankcií, ktoré ukladajú vnútroštátne orgány presadzovania, a príslušné peňažné sumy sa medzi členskými štátmi veľmi líšia, keďže nie sú pevne stanovené v právnych predpisoch EÚ. V sektore leteckej dopravy môžu siahť od 50 EUR (Poľsko) do 250 000 EUR na cestujúceho (Írsko) v závislosti od závažnosti porušenia. V Holandsku súhrnná pokuta za incident dosiahla až 1 mil. EUR. Z desiatich navštívených členských štátov však uverejňuje informácie o sankciách spolu s názvom leteckej spoločnosti len holandský vnútroštátny orgán presadzovania v oblasti leteckej dopravy.

53. V prípade väčšiny vnútroštátnych orgánov presadzovania v oblasti leteckej dopravy má počet prijatých sťažností za posledné tri roky stúpajúci trend (pozri **tabuľku 6**). Hlavným dôvodom žiadostí, ktoré cestujúci predkladajú vnútroštátnym orgánom presadzovania, je nesúhlas, pokiaľ ide o to, či meškanie bolo skutočne spôsobené mimoriadnymi okolnosťami

²² Článok 16 nariadenia (ES) č. 261/2004.

(v priemere 45 % všetkých žiadostí), za ktorým nasleduje rovnaká otázka týkajúca sa zrušenia cesty (19 %).

Tabuľka 6 – Štatistika sťažností, ktoré desať vnútroštátnych orgánov presadzovania v oblasti leteckej dopravy vybavovalo v rokoch 2015 – 2017

Členský štát	Celkový počet sťažností		
	2015	2016	2017
Česká republika	370	672	934
Nemecko	2 844	3 075	3 211
Írsko	719	846	981
Grécko	993	1 367	1 465
Španielsko	11 343	17 649	16 700
Francúzsko	6 775	5 960	6 115
Taliansko	5 763	6 078	3 731
Holandsko	812	1 361	
Poľsko	5 402	5 980	7 226
Fínsko	1 434	1 845	2 015

Zdroj: Dostupné informácie, ktoré boli získané počas návštev krajín.

54. Vnútroštátne orgány presadzovania v iných druhoch dopravy majú pomerne ľahšie pracovné zaťaženie. Zatiaľ čo vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti železničnej dopravy riešia otázky často, vnútroštátne orgány presadzovania v oblasti autobusovej a vodnej dopravy riešia malý počet prípadov. Zatiaľ čo poľský vnútroštátny orgán presadzovania v oblasti leteckej dopravy mal napríklad v roku 2017 viac ako 7 000 sťažností, vnútroštátny orgán presadzovania v oblasti autobusovej dopravy vybavoval len štyri sťažnosti.

55. Zistili sme, že skutočný počet sťažností, ktoré cestujúci predkladajú železničným, autobusovým a vodným dopravcom, je omnoho vyšší ako počet prípadov, ktoré sa dostanú k vnútroštátnym orgánom presadzovania. Z toho vyplýva, že väčšina sťažností sa vyrieši na úrovni dopravcu. Povinnosti dopravcov vyplývajúce z nariadení EÚ o právach cestujúcich sú v súlade so štandardom v odvetví, alebo v niektorých prípadoch vyššie ako štandard, a dopravcovia majú tendenciu riešiť záležitosti na dobrovoľnom základe.

Medzery v presadzovaní, ktoré zostávajú po vnútroštátnych orgánoch presadzovania, vyplňajú agentúry pre správu žiadostí a orgány pre alternatívne riešenie sporov

Orgány pre alternatívne riešenie sporov prinášajú do presadzovania práv cestujúcich prvky rokovania a kompromisu

56. Okrem vnútroštátnych orgánov presadzovania sa cestujúci môžu so žiadosťou o svoje práva obrátiť na iné orgány, konkrétne na orgány pre alternatívne riešenie sporov (orgány ARS), európske spotrebiteľské centrá²³, agentúry pre správu žiadostí alebo organizácie spotrebiteľov. Cestujúci sa môžu pokúsiť riešiť svoje prípady aj na súdoch pre občianskoprávne veci, najmä ak trvajú na získaní náhrady.

57. ARS ponúka jednoduché, rýchle a nízkonákladové mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Podľa smernice EÚ²⁴ by orgány ARS mali byť k dispozícii pre všetky druhy domácich a cezhraničných sporov a členské štáty by mali zabezpečiť jednoduchú dostupnosť ARS. Hoci sú orgány ARS na riešenie všeobecných sťažností spotrebiteľov vo všetkých členských štátoch, na dopravcov sa zväčša vzťahujú orgány ARS v ich príslušných druhoch dopravy. Stanoviská orgánov ARS nie sú vždy pre dopravcu záväzné.

58. Zatiaľ čo pre cestujúcich je postup ARS zvyčajne bezplatný, dopravcovia musia platiť za každý vybavený postup bez ohľadu na jeho výsledky. Keďže náklady na každý postup môžu byť omnoho vyššie ako suma príslušnej náhrady, niektorí dopravcovia, s ktorými sa uskutočnili rozhovory, uprednostňujú vyplatenie požadovanej náhrady, aby sa vyhli konaniam orgánov ARS.

²³ Európske spotrebiteľské centrá poskytujú poradenstvo spotrebiteľom o ich spotrebiteľských právach a prostredníctvom ich siete (siete európskych spotrebiteľských centier) môžu podporiť riešenie s obchodníkom. Sieť európskych spotrebiteľských centier rieši viac než 100 000 kontaktov za rok, jedna tretina z nich sa týka dopravy.

²⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

59. Niektoré vnútroštátne orgány presadzovania vyjadrili stanovisko, že postup ARS je nezlučiteľný so zásadou práv cestujúcich, keďže cieľom orgánov ARS je sprostredkovať vzájomne prijateľné riešenie, čo môže znamenať, že niektorí cestujúci budú súhlasiť s nižšou náhradou, ako je náhrada, na ktorú majú nárok.

Práva cestujúcich viedli k vzniku nového odvetvia agentúr pre správu žiadostí

60. Agentúry pre správu žiadostí ponúkajú správu žiadostí o náhradu za prerušenú cestu v mene cestujúcich. Niektoré letecké spoločnosti uviedli, že podiel prípadov, ktoré sprostredkujú agentúry pre správu žiadostí, môže byť až 50 % (pozri **rámček 12**).

Rámček 12 – Skúsenosti cestujúcich: zapojením agentúry sa môže dosiahnuť reakcia dopravcu

Dolores: Môj let z Madridu do Londýna meškal viac ako šesť hodín pre technické problémy lietadla. Podala som dopravcovi žiadosť, ale spočiatku som nedostala nijakú odpoveď. Po niekoľkých upomienkach dopravca odmietol vyplatiť odškodné. Vec sa vyriešila v môj prospech, až keď som si najala agentúru pre správu žiadostí.

Zdroj: Otvorený prieskum EDA.

61. Niektoré agentúry pre správu žiadostí požadujú značné manipulačné poplatky (až 50 % dlžného odškodného). Vyskytli sa prípady, keď agentúry žiadali od dopravcov odškodné bez toho, aby bol príslušný cestujúci o tomto opatrení informovaný. Aspoň jeden vnútroštátny orgán presadzovania (Grécko) a niektoré letecké spoločnosti prijali kroky na obmedzenie žiadostí agentúr požiadavkou, aby sťažnosti obsahovali údaje o bankovom účte vedúceho cestujúceho. Tým sa predchádza akýmkoľvek priamym platbám agentúram pre správu žiadostí. V Grécku sa zavedením tohto pravidla znížil počet žiadostí sprostredkovaných agentúrami o viac ako 50 %.

Komisia umožňuje výmenu skúseností medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania, nemá však mandát na zabezpečenie jednotného presadzovania práv cestujúcich

Komisia môže monitorovať len vykonávanie práv cestujúcich

62. Zistili sme, že mandát Komisie nezahŕňa zabezpečenie jednotného presadzovania v členských štátoch. Úlohou Komisie je preto monitorovať vykonávanie rámca práv

cestujúcich, podľa potreby začať postup v prípade nesplnenia povinnosti. Okrem toho poskytuje vnútroštátnym orgánom presadzovania platformu na výmenu informácií a organizuje stretnutia týchto orgánov zodpovedných za konkrétne druhy dopravy. Odpovedá aj na otázky, ktoré jej vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie zasielajú v súvislosti s výkladom nariadení.

63. Podľa nariadení EÚ nie sú vnútroštátne orgány presadzovania povinné predkladať správy o svojej činnosti priamo Komisii. Komisia má preto obmedzené vedomosti o postupoch uplatňovaných vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie všeobecne a o počte prípadov, ktorými sa zaoberajú. Komisia získava informácie o vykonávaní práv cestujúcich z otázok, ktoré dostáva, a prostredníctvom výmeny informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania.

Komisia prijala kroky na zvýšenie informovanosti cestujúcich, ale len s malým vplyvom

64. Komisia prevzala úlohu v oblasti posilnenia informovanosti cestujúcich a iniciovala kampane na informovanie cestujúcich o ich právach. Plagáty boli umiestnené na všetkých letiskách, na ktorých sme vykonali rekapitulačné testy. V termináloch vodnej, autobusovej a železničnej dopravy však informácie o právach cestujúcich boli slabo viditeľné alebo neboli viditeľné.

65. Kampaň na zvyšovanie informovanosti v leteckej a železničnej doprave Komisia vykonala od roku 2010 do roku 2012. Potom nasledovala ďalšia kampaň v rokoch 2013 – 2015, ktorá bola rozšírená aj na námornú a autobusovú dopravu. V roku 2016 Komisia začala svoju prvú online informačnú kampaň na sociálnych médiách. Jej hlavným cieľom bolo zvýšiť informovanosť, zvýšiť počet návštev v časti o právach cestujúcich na portáli Vaša Európa a stiahnutí aplikácie o právach cestujúcich. Z doterajších výsledkov vyplýva, že portál mal takmer 400 000 návštev a počas kampane bolo oslovených 40 miliónov osôb. Do polovice roka 2018 bola aplikácia stiahnutá 240 000-krát.

66. Ani v aplikácii, ani na webovom sídle Vaša Európa sa neposkytujú praktické usmernenia o tom, ako konať počas prerušenia cesty, kontaktovať dopravcov alebo predložiť žiadosť. Informácie, ktoré sa cestujúcim poskytujú týmito prostriedkami, sú potrebné a zvyčajne

správne, ale chýbajú v nich podrobnosti, ktoré cestujúci potrebujú v prípade prerušenia cesty.

ZÁVERY A ODPORÚČANIA

67. Závazok EÚ voči právam cestujúcich je nesporný, keďže hlavné druhy verejnej dopravy sú pokryté nariadeniami v rozsahu, aký sme v krajinách skúmaných pre porovnanie nenašli. Cestujúci však nie sú dostatočne informovaní o svojich právach a často ich nedosiahnu z dôvodu problémov s presadzovaním.

EÚ je odhodlaná chrániť práva cestujúcich, pretrvávajú však mnohé problémy spojené s vykonávaním

68. Práva cestujúcich v EÚ poskytujú komplexný rámec v prospech cestujúcich. Zaznamenali sme niektoré osvedčené postupy uplatňované v iných krajinách mimo EÚ, ktorými by sa mohla posilniť kvalita práv cestujúcich v EÚ, pokiaľ by sa uplatňovali v Európe (pozri **body 15 a 16**).

69. Práva cestujúcich sú niekedy nejasné a obmedzené z dôvodu výnimiek v nariadeniach. Práva na pomoc, náhradu, informácie a presmerovanie nie sú v nariadeniach o jednotlivých druhoch dopravy rovnaké (pozri **body 17 až 27**).

Odporúčanie 1 o zlepšení súdržnosti rámca práv cestujúcich v EÚ

Na zabezpečenie najlepšej možnej ochrany cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy by Komisia mala do konca roka 2020 vykonať analýzu rozdielov medzi súčasnými nariadeniami o právach cestujúcich so zameraním sa na desať základných práv cestujúcich s cieľom určiť najlepšie postupy. Na tento účel by mala zohľadniť aj súčasnú medzinárodnú prax.

70. Práva cestujúcich je ťažké dosiahnuť, keďže mnohé ustanovenia nariadení môžu rôzne vykladať cestujúci, dopravcovia a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie a takisto aj vnútroštátne súdy. Pojmy informácií, pomoci, starostlivosti a podmienok týkajúcich sa presmerovania nie sú v nariadeniach dostatočne vymedzené. Pokrytie právami cestujúcich okrem toho výrazne zužujú početné obmedzenia týkajúce sa právomoci

vnútroštátnych orgánov presadzovania a výnimky stanovené v nariadeniach (pozri **body 38 až 45**).

Odporúčanie 2 o zlepšení jasnosti v rámci pre práva cestujúcich

Na lepšiu ochranu cestujúcich počas prerušenia cesty by Komisia mala do konca roka 2020 vydať ďalšie usmernenia alebo ekvivalentné usmernenia, v ktorých sa vymedzia:

- a) minimálne normy pre informácie, ktoré sa majú poskytnúť cestujúcim v prípade prerušenia cesty;
- b) povinnosti dopravcov, pokiaľ ide o zabezpečenie presmerovania, vrátane využitia alternatívnych dopravcov.

71. Na to, aby mohli cestujúci využívať výhody rámca práv cestujúcich v prípade prerušenia cesty, musia podniknúť opatrenia. Na to musia byť informovaní o svojich právach. Napriek úsiliu Komisie zostáva miera informovanosti pomerne nízka. Informačné kampane sa sústreďovali na existenciu práv cestujúcich, mohli však poskytnúť viac praktických usmernení k tomu, ako konať v prípade prerušenia cesty.

72. Na európskej úrovni neexistuje archív frekvencií alebo dôvodov prerušenia cesty podľa druhu dopravy alebo dopravcu. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie zvyčajne neoverujú ani neuverejňujú informácie o trasách alebo dopravcoch najviac postihnutých prerušeniami cesty (pozri **body 28 až 32**).

Odporúčanie 3 o zvýšení informovanosti cestujúcich

Na zvýšenie informovanosti o právach cestujúcich by Komisia do konca roka 2019 mala:

- a) prijať opatrenia na presadzovanie a koordinovanie začiatku informačných kampaní vnútroštátnych orgánov presadzovania, súčasne podporovať účasť dopravcov a iných zainteresovaných strán s cieľom zabezpečiť široký dosah týchto kampaní
- b) pripraviť príručku pre cestujúcich o tom, ako presadzovať ich práva v praxi. Príručka by mohla obsahovať odkazy na judikatúru a modelovú žiadosť, ktorá sa má predložiť dopravcom a vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie;

- c) navrhnúť, aby vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie podávali správy o frekvencii, príčinách a trasách v oblasti ich právomoci, ktoré sú najviac postihnuté prerušením cesty.

73. Súčasný systém vybavovania náhrady zahŕňa milióny žiadostí, ktoré sa predkladajú a vybavujú individuálne. Postupy, ktoré dopravcovia a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie uplatňujú v reakcii na jednotlivé žiadosti, však nie sú transparentné. K cestujúcim, ktorých postihlo to isté prerušenie cesty, sa môže pristupovať rôzne bez toho, aby o tom vedeli, keďže dôvody prerušenia sa neuvereňujú. Vo výške náhrady sa nezachováva nákupná hodnota (pozri **body 33 až 37**).

Odporúčanie 4 o zlepšení účinnosti rámca práv cestujúcich

Na zlepšenie efektívnosti rámca práv cestujúcich a na vyriešenie zostávajúcich problémov spojených s presadzovaním by Komisia do konca roka 2021 pri príprave svojich návrhov na zmenu existujúcich nariadení mala riešiť nasledujúce otázky. Malo by ísť o nasledujúce záležitosti:

- a) stanoviť minimálne normy pre pomoc a starostlivosť. Minimálne hranice by mali závisieť od dĺžky prerušenia a použitého druhu dopravy. Minimálna suma pridelená na starostlivosť v prípade cestujúcich v leteckej doprave by napríklad mohla byť 10 % strednej sadzby náhrady (v súčasnosti 400 EUR). V prípade iných druhov dopravy by sadzba mohla byť obmedzená na 50 % sumy pre leteckú prepravu;
- b) znížiť počet výnimiek, ktorými sa obmedzuje uplatňovanie nariadenia;
- c) stanoviť povinnosť dopravcov, aby do 48 hodín od vzniku prerušenia cesty uverejnili oznámenie pre cestujúcich o jeho príčinách, a najmä či bolo spôsobené mimoriadnymi okolnosťami;
- d) stanoviť povinnosť dopravcov, aby automaticky (bez osobitnej žiadosti) vyplácali náhradu cestujúcim, ktorí potrebné informácie uviedli pri kúpe cestovného lístka;
- e) zaviesť mechanizmus na zachovanie kúpnej hodnoty sadzieb náhrady.

Presadzovanie je rôzne a závisí od postupov v jednotlivých členských štátoch

74. Pre úspešnosť celého rámca je kľúčové presadzovanie nariadení. Cestujúci potrebujú efektívne vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie. Prístup vnútroštátnych

orgánov presadzovania k presadzovaniu práv jednotlivých cestujúcich sa v súčasnosti líši podľa druhu dopravy a členského štátu.

75. Najbežnejšou činnosťou vnútroštátnych orgánov presadzovania je reagovať na sťažnosti prijaté od nespokojných cestujúcich. Nie všetky vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie však môžu vybaviť individuálne žiadosti o náhradu. Právomoci vnútroštátnych orgánov presadzovania týkajúce sa udeľovania sankcií dopravcom sa pohybujú od nulových pokút po udelenie značných pokút (pozri **body 46 až 55**).

76. Komisia nemá mandát na zabezpečenie plného presadzovania nariadení o právach cestujúcich. Jej úloha monitorovať vykonávanie rámca práv cestujúcich viedla k objasneniu nariadení, nemala však za následok všeobecné uplatňovanie práv cestujúcich v celej Európe a v štyroch druhoch dopravy (pozri **body 62 až 66**).

Odporúčanie 5 o ďalšom posilnení postavenia vnútroštátnych orgánov presadzovania a posilnení mandátu Komisie

Na posilnenie postavenia vnútroštátnych orgánov presadzovania a na rozvoj ich podpornej úlohy voči cestujúcim pri zabezpečení riadneho presadzovania práv cestujúcich by Komisia mala do konca roka 2021 pri príprave svojich návrhov na zmenu existujúcich nariadení riešiť nasledujúce otázky. Malo by ísť o nasledujúce záležitosti:

- a) poskytnúť vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie ďalšie nástroje na presadzovanie práv cestujúcich, ako sú:
 - i) uplatňovanie zásady územného presadzovania;
 - ii) monitorovanie politík dopravcov v oblasti pomoci, starostlivosti, informácií a presmerovania;
 - iii) vybavovanie žiadostí o náhradu, ktoré predložili jednotliví cestujúci;
 - iv) udeľovanie sankcií dopravcom za neposkytnutie pomoci, starostlivosti a informácií;
- b) umožniť Komisii, aby získavala potrebné informácie od vnútroštátnych orgánov presadzovania na účely uceleného prehľadu o stave presadzovania, a udeliť Komisii mandát na vykonávanie kontroly kvality postupov vnútroštátnych orgánov presadzovania.

Túto správu prijala komora II, ktorej predsedá Iliana IVANOVA, členka Dvora audítorov, v Luxemburgu na svojom zasadnutí dňa 3. októbra 2018.

Za Dvor audítorov

Klaus-Heiner LEHNE

predseda

Našich desať tipov, vďaka ktorým sa môže zlepšiť vaša skúsenosť z cestovania

Audit nám poskytol možnosť poučiť sa od mnohých dopravcov, verejných orgánov a bežných cestujúcich. Pri príprave tejto správy sme sa dostali do desiatich krajín a použili sme pri tom všetky štyri druhy dopravy. Na základe tejto skúsenosti ponúkame desať tipov, vďaka ktorým sa môže zlepšiť vaša skúsenosť z cestovania v prípade prerušenia cesty.

1. **Svoju cestu čo najviac personalizujte** – pri kúpe cestovného lístka sa dopravcovi identifikujte, napr. poskytnite svoje kontaktné údaje. Informovanosť o prerušeníach funguje, len ak má dopravca Vaše kontaktné údaje. Takisto ak musíte požiadať o náhradu, personalizovaný lístok je najlepší spôsob, ako preukázať, že ste skutočne boli v dopravnom prostriedku a postihlo vás prerušenie.
2. **Odfotíte si batožinu** – ak je s Vašou cestou spojené odbavenie batožiny, je dobré mať fotku vášho kufra a jeho obsahu. Ušetrí to čas pri vypĺňaní žiadosti a poskytne dôkaz o hodnote stratených vecí.
3. **Neomeškajte sa s príchodom k odbavovaciemu pultu** – je dôležité mať na pamäti, že práva cestujúcich sa uplatňujú, len ak prejdete odbavením včas. Ak svoj odlet zmeškáte, pretože odbavovací pult už bol pri vašom príchode zatvorený, nie ste oprávnení na poskytnutie pomoci.
4. **Žiadajte o informácie v mieste odchodu** – v prípade meškania Vášho odchodu alebo akýchkoľvek iných prerušení Vašej cesty máte právo na aktuálne informácie. Ak zástupca dopravcu nie je prítomný alebo neposkytuje zmysluplné informácie, zaznamenajte si to a uveďte túto pripomienku vo svojej žiadosti, ktorú predkladáte dopravcovi.
5. **Vždy požadujte pomoc** – ak sa v akomkoľvek druhu dopravy stretnete s dlhým meškaním alebo zrušením cesty, máte právo na pomoc. To znamená prístup k vode a občerstveniu alebo k jedlu. Ak zástupcovia dopravcu neposkytnú takéto výhody z vlastnej iniciatívy, požiadajte o ne. Ak vás odmietnu, zaznamenajte si to a uveďte túto pripomienku vo svojej žiadosti, ktorú predkladáte dopravcovi.

6. **Odložte si všetky účtenky** – ak sa v mieste odchodu (letisko, autobusová alebo železničná stanica, prístav) neposkytuje pomoc alebo ak odchádzate zo vzdialeného miesta (autobusová zastávka), môžete dopravcu požiadať o náhradu svojich dodatočných nákladov. Dopravcovia zvyčajne žiadajú doklad o platbe za nápoje a občerstvenie a môžu odmietnuť, ak počet položiek nie je v súlade s dĺžkou meškania alebo ak sú náklady neprimerane vysoké. Podobné zásady sa uplatňujú, ak si musíte nájsť vlastné ubytovanie, aby ste počkali na ďalší odchod na nasledujúci deň.
7. **Požiadajte o doklad o meškaní alebo zrušení cesty** – vo všetkých druhoch dopravy majú cestujúci nárok na náhradu za dlhé meškание a za zrušenie cesty. Hoci výška náhrady a minimálny čas čakania sa pri jednotlivých druhoch dopravy líšia, povinnosť preukázať, že ste boli postihnutí, je rovnaká pri všetkých. Ak na cestovnom lístku nie je uvedené Vaše meno, získajte na stanici alebo v dopravnom prostriedku doklad, že ste boli postihnutí konkrétnym meškaním alebo zrušením cesty.
8. **Nezariaďujte si vlastné riešenie, kým si nevypočujete návrh dopravcu** – pri prerušení cesty chcete zvyčajne okamžite pokračovať v cestovaní pomocou iného dopravcu alebo iného dopravného prostriedku. Odporúčame, aby ste nekonali unáhlene: kúpa nového lístka bez prijatia alternatívnych možností, ktoré navrhol dopravca, sa rovná jednostrannému zrušeniu Vašej zmluvy o preprave. Tým sa končí povinnosť pôvodného dopravcu ponúknuť vám pomoc alebo náhradu.
9. **Žiadajte o náhradu** – ak môžete preukázať, že ste boli postihnutí meškaním alebo zrušením odchodu a že trvanie meškania presiahlo hranicu uvedenú v nariadení, predložte dopravcovi žiadosť o náhradu. Vždy uveďte informáciu o konkrétnom odchode a uplatniteľnom nariadení. Ak vám dopravca neodpovie, alebo ak s jeho odpoveďou nie ste spokojní, predložte vec vnútroštátnemu orgánu zodpovednému za presadzovanie v krajine odchodu. Ďalšie organizácie, ktoré vám môžu pomôcť, sú orgány pre alternatívne riešenie sporov (orgány ARS) a agentúry pre správu žiadostí. Myslite na to, že za tieto služby vám môžu byť účtované poplatky.
10. **Žiadajte náhradu za dodatočné náklady** – v niektorých prípadoch je vaša strata spôsobená meškaním alebo zrušením cesty omnoho väčšia ako suma, ktorá sa vám má

uhradiť podľa pravidiel práv cestujúcich v EÚ týkajúcich sa náhrady. V takýchto prípadoch môžete dopravcom predložiť žiadosť podľa medzinárodných dohovorov. Mali by ste byť pripravení preukázať presnú výšku vašich strát a výdavky navyše, ktoré vám vznikli v dôsledku prerušenia cesty.

Dotazník zo štatistického zisťovania EDA

Polia označené * sú povinné.

1. * Keby ste cestovali lietadlom, trajektom, diaľkovým autobusom alebo vlakom, prípadne výletnou loďou, mali by ste dôveru, že viete, čo môžete očakávať od dopravnej spoločnosti v prípade komplikácií počas cesty? Ohodnoťte mieru svojej istoty:

Možnosti	Respondenti
1 – Vôbec by som nevedel/nevedela	855
2	3 310
3	5 178
4 – Úplne by som vedel/vedela	1 007
Spolu	10 350

2. * Uvedte, ktorými druhmi dopravy ste cestovali za posledné dva roky:
[Okrem poslednej možnosti je možná viac ako jedna odpoveď.]

Možnosti	Respondenti
Lietadlo [prejdite k otázke 2.1]	6 314
Trajekt [prejdite k otázke 2.1]	2 546
Výletná loď [prejdite k otázke 2.1]	1 678
Vlak (diaľkový) [prejdite k otázke 2.1]	5 652
Autokar (diaľkový) [prejdite k otázke 2.1]	4 958
Ani jedným z uvedených [prejdite k otázke 3]	1 389

2.1 * Uvedte prosím, ako často cestujete ktorýmkoľvek dopravným prostriedkom (nie mestskou/miestnou dopravou)

Možnosti	Respondenti
Viac ako raz za týždeň	1 167
Raz až štyrikrát za mesiac	1 670
Šesť- až dvanásťkrát za rok	1 631
Dva- až päťkrát za rok	3 047
Raz za rok alebo menej	1 446
Spolu	8 961

2.2 * Aký je hlavný dôvod Vášho cestovania?

Možnosti	Respondenti
Práca	1 809
Oddych	6 583
Iné	569
Spolu	8 961

2.3 * Zažili ste pri cestovaní za posledné dva roky jednu alebo viaceré z nasledujúcich situácií?

Uveďte odpoveď za každý druh dopravy, ktorý ste použili. [ak označíte ktorúkoľvek z týchto možností, prejdite k otázke 2.2]

	Zrušenie	Značné oneskorenie odchodu/do času príchodu (viac než hodina)	Odmietnutie nástupu	Strata alebo vážne poškodenie batožiny	Iný problém	Nevznikol nijaký problém
Lietadlo	432	1 937	129	512	158	3 745
Trajekt	86	365	75	40	69	1 980
Výletná loď	47	115	44	57	69	1 387
Vlak (diaľkový)	318	1 908	110	86	232	3 298
Autokar (diaľkový)	212	813	101	110	229	3 662

2.4 * Ak bola vaša cesta zrušená alebo sa oneskorila, ak vám nebol povolený nástup, ak bola vaša batožina poškodená atď., urobili ste niektorý z týchto krokov? (Môžete označiť viac ako jednu možnosť)

Možnosti	Respondenti
Sám/sama som si zabezpečil/zabezpečila ďalšiu cestu [prejdite k otázke 3]	1 099
Skontaktoval/skontaktovala som spoločnosť a žiadal/žiadala som náhradu (bez ohľadu na to, či úspešne alebo nie) [prejdite k otázke 3]	1 419
Obrátil/obrátila som sa na tretiu stranu (napr. právnik alebo špecializovanú spoločnosť), aby podali žiadosť v mojom mene [prejdite k otázke 3]	197
Podal/podala som sťažnosť vládnomu orgánu (napr. národnej leteckej agentúre) [prejdite k otázke 3]	238
Prijal/prijala som pomoc/alternatívu poskytnutú dopravnou spoločnosťou [prejdite k otázke 3]	1 335
Situácia mi spôsobila problémy a pomoc mi nebola poskytnutá, no neurobil/neurobila som žiadne ďalšie kroky [prejdite k otázke 2.3]	902
Iné	237

2.5 * Čo vám zabránilo urobiť ďalšie kroky? (Označte len jednu možnosť)

Možnosti	Respondenti
Nevedel/nevedela som, na čo mám nárok	158
Nevedel/nevedela som, ako postupovať	148
Proces ďalšieho postupu bol príliš komplikovaný	131
Nepravdepodobnosť uspokojivej odpovede	376
Iné	89
Spolu	902

3. * Ak ste pri príchode na letisko boli informovaný/á, že Váš let sa oneskorí o päť hodín z dôvodu problémov leteckej spoločnosti v súvislosti s personálom, na ktoré z týchto služieb máte podľa Vás nárok? Označte päť možností.

Možnosti	Respondenti
Zľava na nákup jedla v bezcolných (<i>duty-free</i>) predajniach	2 713
Spiatočná letenka na prvé miesto odletu	1 622
Bezplatná doprava na miesto Vášho ubytovania v ktorúkoľvek dennú alebo nočnú hodinu	4 681
Jedlo a občerstvenie zdarma a bezplatné ubytovanie v hoteli v prípade, že k meškaniu došlo počas noci	8 051
Presmerovanie na letisko, ktoré je najbližšie k Vašej pôvodnej cieľovej stanici	2 764
Peňažná náhrada vo výške najmenej 250 EUR, ak to má za následok meškание v trvaní najmenej troch hodín pri prilete do Vašej cieľovej stanice	5 093
Presunutie do vyššej cestovnej triedy	2 215
Let do tej istej cieľovej stanice s inou leteckou spoločnosťou	5 120
Právo vybrať si iný dátum odletu v priebehu nasledujúcich dvoch mesiacov	1 937
Náhrada iných odôvodnených výdavkov (napr. zmeškaný vlak alebo spoj, náklady na ubytovanie v cieľovej stanici)	5 613
Preprava do cieľovej stanice iným dopravným prostriedkom (vlak, autobus atď.)	3 051
Náhrada celej sumy cestovného lístka	4 063
Psychologická podpora	404
Bezplatný telefonát	1 792
Prístup do salónika na letisku	2 631

4. * Uvedte, či sú podľa vás nasledujúce výroky pravdivé alebo nie (na základe svojich vedomostí o súčasných pravidlách):

	PRAVDIVÉ	NEPRAVDIVÉ	Neviem
Ak si kúpim letenku od nízkonákladovej spoločnosti, nemám nárok na peňažnú náhradu v prípade zrušenia letu	2 499	5 041	2 810
Ak môj vlak mešká viac ako hodinu, mám nárok na občerstvenie	2 750	4 301	3 299

Pri rezervácii cesty je dopravná spoločnosť povinná informovať ma pred začiatkom cesty o mojich právach a poskytnúť kontaktné údaje subjektu zabezpečujúceho nápravu	7 040	1 189	2 121
Ak je moja cesta diaľkovým autobusom zrušená, príslušná spoločnosť je povinná ma odškodniť len poukazom na budúcu cestu	3 601	3 083	3 666
Ak zašlem sťažnosť železničnej spoločnosti, pretože sa domnievam, že boli porušené moje práva cestujúceho/cestujúcej, spoločnosť je povinná odpovedať mi do jedného mesiaca	6 478	759	3 113

5. * Vyberte z nasledujúceho zoznamu tri práva, ktoré považujete za najdôležitejšie [označte najviac tri možnosti]

Možnosti	Respondenti
Právo na ochranu pred diskrimináciou z dôvodu štátnej príslušnosti, pobytu alebo zdravotného postihnutia	3 235
Právo na poskytnutie bezplatnej pomoci pre cestujúcich so zníženou pohyblivosťou	2 990
Právo na prístup k informáciám v prípade prerušenia cesty	3 096
Právo na vrátenie peňazí dopravnou spoločnosťou v prípade prerušenia cesty	3 595
Právo na poskytnutie alternatívnej dopravy v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo nepovolenia nástupu	4 321
Právo na starostlivosť (jedlo, pomoc) v prípade dlhého meškania	3 732
Právo na náhradu v prípade dlhého meškania, zrušenia cesty alebo nepovolenia nástupu	4 095
Právo na náhradu v prípade poškodenia batožiny	3 691
Právo podať sťažnosť na dopravnú spoločnosť v prípade nespokojnosti s ich službami	1 001
Právo na riadne uplatňovanie právnych predpisov orgánmi verejnej moci	744

6. * Prečítali ste si nejaké informácie o právach cestujúcich predtým, ako ste vyplnili tento prieskum, alebo ste o nejakých takýchto informáciách počuli alebo ich videli? [Okrem prvej možnosti je možná viac ako jedna odpoveď.]

Možnosti	Respondenti
Nie, predtým, ako som tento prieskum vyplnil/vyplnila, som si nikdy neprečítal/neprečítala žiadne informácie o právach cestujúcich ani som o takýchto informáciách nepočul/nepočula ani ich nevidel/nevidela	5 497
Áno, v informáciách poskytnutých dopravnými spoločnosťami	1 926
Áno, v informáciách poskytnutých verejnými orgánmi (napr. vládami, Európskou úniou)	1 123
Áno, v dôsledku osobných skúseností s prerušenou cestou	1 143
Áno, v informáciách poskytnutých organizáciami zastupujúcimi spotrebiteľov	1 090
Áno, z iných zdrojov	965

7. * Nakoľko ste podľa Vás celkovo informovaný/informovaná o svojich právach cestujúceho/cestujúcej?

Nie som vôbec informovaný o svojich právach cestujúceho/cestujúcej 1 2 3 4 Som úplne informovaný/informovaná o svojich právach cestujúceho/cestujúcej

Možnosť	Respondenti
1 Nie som vôbec informovaný/informovaná o svojich právach cestujúceho/cestujúcej	1 396
2	4 954
3	3 626
4 Som úplne informovaný/informovaná o svojich právach cestujúceho/cestujúcej	374
Spolu	10 350

Sociálno-demografické premenné

8. * Uvedte svoje pohlavie

Možnosti	Respondenti
Žena	5 177
Muž	5 173
Spolu	10 350

9. * Uvedte svoj vek

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

10. * Aké je Vaše najvyššie ukončené vzdelanie?

Možnosti	Respondenti
Základné vzdelanie alebo nižšie	265
Nižšie stredné vzdelanie	1 378
Vyššie stredné vzdelanie	4 533
Bakalársky titul alebo ekvivalentné terciárne vzdelanie	2 696
Magisterský titul alebo vyššie	1 478
Spolu	10 350

11. * Ste osoba so zníženou pohyblivosťou?

Možnosti	Respondenti
Áno	787
Nie	9 563
Spolu	10 350

12. * Uvedte miesto svojho trvalého pobytu

Možnosti	Respondenti
Česká republika	1 030
Francúzsko	1 044
Fínsko	1 000
Nemecko	1 075
Grécko	1 006
Írsko	1 000
Taliansko	1 060
Holandsko	1 060
Poľsko	1 065
Španielsko	1 010
Spolu	10 350

ODPOVEDE KOMISIE NA OSOBITNÚ SPRÁVU EURÓPSKEHO DVORA AUDÍTOROV „PRÁVA CESTUJÚCICH V EÚ SÚ KOMPLEXNÉ, ALE CESTRUJÚCI SA MUSIA STÁLE DOMÁHAŤ ICH UPLATŇOVANIA“

ZHRNUTIE

I. Vďaka právnym predpisom o právach cestujúcich, ktoré prijala Európska únia, sa podarilo úspešne minimalizovať negatívne dôsledky prerušenia cesty na užívateľov hromadnej dopravy a zároveň zlepšiť kvalitu služieb pre cestujúcich. Komisia je odhodlaná zabezpečiť vysokú úroveň ochrany cestujúcich a v tejto súvislosti sa domnieva, že tieto práva by sa mali ešte viac rozšíriť a upevniť.

IV. Komisia uznáva, že je potrebné vyvinúť ďalšie úsilie na to, aby všetci cestujúci boli informovaní o svojich právach a o tom, ako ich môžu úspešne uplatňovať.

V. Komisia sa domnieva, že osvedčené postupy týkajúce sa práv cestujúcich, ktoré boli zaznamenané v niektorých tretích krajinách, by sa mohli pozorne preskúmať s cieľom posúdiť ich potenciálny význam pre EÚ.

VI. Komisia už navrhla zmeny nariadení o právach cestujúcich v leteckej a železničnej doprave, a to aj vo vzťahu k vnútroštátnym orgánom presadzovania práva.

Komisia neustále poskytuje usmernenia k výkladu ustanovení týchto nariadení. Podporu jej poskytujú vnútroštátne orgány presadzovania práva, kontaktné centrum Europe Direct a vnútroštátne spotrebiteľské centrá.

VII. Informovanie cestujúcich o ich právach je primárnou povinnosťou dopravcov. Komisia prostredníctvom pravidelných informačných kampaní podniká kroky na poskytovanie praktických informácií o tom, ako by mali cestujúci konať v prípade prerušenia cesty.

IX. Komisia súhlasí, že pozornosť je potrebné prioritne zamerať na presadzovanie nariadení. V platných právnych predpisoch sa uvádza, že členské štáty majú zriadiť svoje vnútroštátne orgány presadzovania práva a stanoviť účinné, primerané a odrádzajúce sankcie za porušovanie nariadení o právach cestujúcich.

X. Komisia sa domnieva, že jej súčasná úloha spočíva v monitorovaní procesu vykonávania a v zabezpečovaní riadneho vykonávania existujúceho rámca pre práva cestujúcich. Komisia nemá mandát na to, aby koordinovala vykonávanie rámca pre práva cestujúcich na úrovni členských štátov. Ďalšie informácie o stave vykonávania rámca pre práva cestujúcich by boli pre ňu užitočné.

XI. Komisia prijíma odporúčania Európskeho dvora audítorov.

Komisia predovšetkým oceňuje, že do správy bolo zahrnutých 10 tipov pre cestujúcich, na ktoré v budúcnosti náležitým spôsobom nadviaže vo svojich vlastných opatreniach.

ÚVOD

Spoločná odpoveď Komisie na body 3 až 8:

Vďaka právnym predpisom o právach cestujúcich, ktoré prijala Európska únia, sa podarilo úspešne minimalizovať negatívne dôsledky prerušenia cesty na užívateľov hromadnej dopravy a zároveň zlepšiť kvalitu služieb pre cestujúcich. Komisia je odhodlaná zabezpečiť vysokú úroveň ochrany cestujúcich a v tejto súvislosti sa domnieva, že tieto práva by sa mali ešte viac rozšíriť a upevniť.

ROZSAH AUDITU A AUDÍTORSKÝ PRÍSTUP

Komisia považuje štatistické zisťovanie a 10 tipov v prílohe k správe za veľmi relevantné príspevky. V budúcnosti na ne náležitým spôsobom nadviaže vo svojich vlastných opatreniach.

Zistenia

Rámček 1 – Príklady pokročilejších práv mimo EÚ

Druhý pododsek: Štandardná náhrada stanovená v právnych predpisoch EÚ nesúvisí priamo s cenou cestovného lístka ale s ťažkosťami, ktoré cestujúcim vzniknú v dôsledku straty času. Strata času je pre všetkých cestujúcich rovnaká bez ohľadu na cenu cestovného lístka.

Tretí pododsek: Komisia navrhla zahrnúť tieto práva už vo svojom návrhu na zmenu práv cestujúcich v leteckej doprave [COM(2013) 130 final], pričom ide ešte ďalej ako USA: V návrhu sa jasne stanovujú práva cestujúcich, keď sa lietadlo zdrží na odbavovacej ploche, najmä právo na starostlivosť po jednej hodine a právo vystúpiť z lietadla po piatich hodinách (v súlade s právom na náhradu).

17. V prípade leteckej dopravy už Komisia navrhla lehotu 30 minút, pozri (2013) 130 final.

Pokiaľ ide o železničnú dopravu, v návrhu Komisie [COM(2017) 548 final] nie je takýto návrh obsiahnutý, pretože podľa platných pravidiel: cestujúci musí byť informovaný „hneď“, ako sú tieto informácie k dispozícii“.

Rámček 2 – Skúsenosti cestujúcich: nedostatok informácií

Komisia sa domnieva, že v takomto prípade je povinnosťou dopravcu alebo manažéra stanice informovať o oneskorenom odchode vlaku zo železničnej stanice odchodu resp. o jeho oneskorenom príchode na túto stanicu, ako aj o predpokladanom čase odchodu a príchodu v závislosti od dostupných údajov. V prípade potreby sa musia tieto informácie čo najskôr aktualizovať, aby cestujúci mohli vhodne využiť čas čakania a nemuseli stále čakať na nástupišti.

18. Podľa nariadení o právach cestujúcich v EÚ pre všetky druhy dopravy sú členské štáty povinné zaviesť účinné, primerané a odrádzajúce sankcie za porušovanie práv cestujúcich. Stropy pre náklady na ubytovanie zavedené v nariadeniach o vodnej a autobusovej doprave treba objasniť v nadväznosti na výbuch sopky Eyjafjallajökull na Islande v roku 2010, ku ktorému došlo práve v čase, keď sa prijímali nariadenia o vodnej a autobusovej doprave.

Rámček 3 – Skúsenosti cestujúcich: pomoc závisí od iniciatívy cestujúcich

Cestujúci majú právo na ubytovanie len v prípade meškanie pri odchode, a nie v prípade, že k meškaniu dôjde len pri príchode. V takomto prípade majú cestujúci len právo na náhradu, avšak ďalšie nároky na náhradu škody si môžu uplatniť podľa vnútroštátneho práva. Zdá sa, že cestujúci si rezervovali dva samostatné cestovné lístky, jeden na trajekt a jeden na vlak. Ak by medzi oboma dopravcami neexistovala dohoda, cestujúci by v prípade zmeškania prípoja nebol chránený. Komisia si už nechala vypracovať štúdiu o právach cestujúcich v osobitných prípadoch multimodálneho cestovania.

Rámček 4 – Skúsenosti cestujúcich: zabudnutá pri východe

Komisia sa domnieva, že takýto prípad by predstavoval porušenie nariadenia (ES) 1107/2006, ak by bol dopravca alebo jeho agent alebo cestovná kancelária o tom upovedomená najneskôr 48 hodín pred uverejneným časom odletu.

21. Komisia sa domnieva, že táto situácia súvisí s celým radom faktických rozdielov, ktoré boli zaznamenané v jednotlivých prípadoch.

Potreba, aby vnútroštátne súdy vykladali právne predpisy EÚ je bežnou súčasťou právneho poriadku EÚ, rovnako ako možnosť postúpiť veci Súdnemu dvoru EÚ, aby poskytol právne záväzný výklad.

Komisia pomáha užívateľom aj prostredníctvom poskytovania usmernení, ako sú výkladové usmernenia, prostredníctvom oznámení, stretnutí a výmeny informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, ako aj prostredníctvom návrhov na objasnenie pravidiel (pozri pre leteckú dopravu COM(2013) 130 final a pre železničnú dopravu COM(2017) 548 final).

22. Komisia má k dispozícii osobitné mailové schránky, ktoré každý deň kontroluje a prostredníctvom ktorých odpovedá na akékoľvek otázky vnútroštátnych orgánov presadzovania práva a pomáha im pri výklade nariadení. V tejto súvislosti sa vytvárajú wiki stránky, ktoré majú posilniť túto komunikáciu medzi Komisiou a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, ako aj medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva navzájom.

23. Podľa súčasných nariadení musia dopravcovia zabezpečiť presmerovanie v primeranom časovom rámci: musí byť zabezpečené „pri najbližšej príležitosti“¹. Komisia sa domnieva, že rýchle presmerovanie cestujúcich prináša väčší úžitok ako stanovenie konkrétneho časového rámca, ktorý nemusí zodpovedať konkrétnym okolnostiam.

Pozri aj odpoveď Komisie na bod 18.

Rámček 5 – Skúsenosti cestujúcich: zbytočné čakanie dlhé hodiny

Komisia zastáva názor, že v záujme nápravy takejto situácie by mali dopravcovia vždy informovať cestujúcich čo najskôr. Komisia navrhla [pozri COM(2013) 130 final], aby prevádzkujúci letecký dopravca čo najskôr informoval „cestujúcich o situácii, a v každom prípade najneskôr do 30 minút po plánovanom čase odletu, a o odhadovanom čase odletu, a to ihneď, ako sú tieto informácie k dispozícii, za predpokladu, že letecký dopravca dostal kontaktné údaje cestujúceho v súlade s odsekmi 6 a 7, pokiaľ letenka bola získaná pomocou sprostredkovateľa.“

Spoločná odpoveď Komisie na body 24, 25 a rámček 6:

Komisia si je vedomá týchto problémov a navrhla, aby mali cestujúci právo na presmerovanie prostredníctvom iného leteckého dopravcu, „pokiaľ prevádzkujúci letecký dopravca nemôže prepraviť cestujúceho vlastnou dopravou a včas, aby na konečné miesto určenia priletel do 12 hodín od plánovaného času priletu.“ Komisia zároveň navrhla, aby v prípade, že „prevádzkujúci letecký dopravca ponúkne cestujúcemu let na letisko alebo z letiska, ktoré je alternatívou letiska, na ktoré bola vykonaná rezervácia, prevádzkujúci letecký dopravca znáša náklady prepravy cestujúceho z tohto alternatívneho letiska buď na letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia, alebo na iné blízke susediace cieľové letisko dohodnuté s cestujúcim.“

Výkladové usmernenia týkajúce sa práv cestujúcich v leteckej a železničnej doprave poskytujú usmernenia o tom, čo predstavuje porovnateľné podmienky. V prípade námornej dopravy bola táto otázka predmetom diskusií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva.

26. Tieto výnimky sú stanovené v súčasných právnych predpisoch; vnútroštátne cesty bez cezhraničného rozmeru môžu byť naďalej regulované na úrovni členských štátov, rovnako ako medzinárodné cesty, ktoré sa uskutočňujú najmä na území tretích krajín.

Komisia navrhla obmedziť výnimky vo svojom návrhu prepracovaného znenia [pozri COM(2017) 548 final], z diskusií v Rade však vyplýva, že väčšina členských štátov nie je naklonená myšlienke obmedziť výnimky (pozri správu bulharského predsedníctva o pokroku, [dokument Rady 8721/18](#)).

Je treba poznamenať, že cestujúci môžu zároveň využívať dodatočné práva zaručené na vnútroštátnej úrovni.

¹ Článok 16 písm. b) nariadenia (ES) č. 1371/2007 v prípade železničnej dopravy; článok 19 ods. 1 písm. a) nariadenia (EÚ) č. 181/2011 v prípade autobusovej a autokarovej dopravy a článok 18 ods. 1 písm. a) nariadenia (EÚ) 1177/2010 v prípade námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy.

27. Komisia poskytla usmernenia k metodike merania v prípade pravidelnej dopravy podľa nariadenia o autobusovej a autokarovej doprave. Zastáva názor, že základom merania by mala byť celá dĺžka trasy. Osoby cestujúce medzi dvoma bodmi na tejto trase preto spadajú do rozsahu pôsobnosti nariadenia, aj keď je ich cesta kratšia ako 250 km.

32. Komisia sa domnieva, že možnosti „náhrada iných odôvodnených výdavkov“ a „let do tej istej cieľovej stanice s inou leteckou spoločnosťou“ by mohli spadať do rozsahu pôsobnosti nariadenia: V článku 8 ods. 1 písm. b) nariadenia (EÚ) č. 261/2004 sa uvádza presmerovanie „za porovnateľných prepravných podmienok“, čo môže zahŕňať aj let s iným dopravcom, a právo na starostlivosť podľa článku 9 tohto nariadenia môže oprávňovať k náhrade nákladov, ktorým bol cestovateľ vystavený v prípade, že si dopravca nesplnil svoje povinnosti. Pozri aj odpoveď Komisie na bod 24.

Spoločná odpoveď Komisie na body 33 a 34:

Tieto štyri druhy dopravy sa odlišujú svojou povahou, čo sa odráža aj v detailoch zaručených individuálnych práv.

Komisia zastáva názor, že revízia výšky paušálnych náhrad nebola potrebná, keďže trh sa výrazne zmenil (viac leteckých spoločností, viac leteniek, nižšie ceny).

35. Komisia by chcela odkázať na prepracované znenie nariadenia o právach cestujúcich v železničnej doprave [COM(2017) 548 final], v ktorom navrhla, aby sa aj pri právach cestujúcich v železničnej doprave zaviedlo ustanovenie o vyššej moci.

Spoločná odpoveď Komisie na body 35 a 36:

Komisia posudzuje možnosti poskytovať viac informácií v kontexte smernice 2010/40/EÚ o rámci na zavedenie inteligentných dopravných systémov, a najmä informačných služieb o multimodálnom cestovaní, pozri delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/1926 z 31. mája 2017 (pozri prílohu, bod 2.1).

Rámček 8 – Skúsenosti cestujúcich: nerovnaké zaobchádzanie

Pozri odpoveď Komisie na bod 35.

Podľa článku 5 ods. 3 nariadenia č. 261/2004 letecký dopravca nie je povinný platiť náhradu, ak je dlhé meškание spôsobené mimoriadnymi okolnosťami. Ako sa uvádza v odôvodnení 14, takéto okolnosti môžu predstavovať aj meteorologické podmienky. Zároveň je potrebné mať na zreteli, že jednotliví cestujúci môžu mať rôzne letecké spojenia, v dôsledku čoho môže ich nárok na náhradu vychádzať z iného základu.

36. Komisia môže potvrdiť, že len málo dopravcov poskytlo údaje pre posúdenie nákladov. Komisia v posúdení vplyvu [SWD(2013) 62] k návrhu COM(2013) 130 o právach cestujúcich v leteckej doprave zdôraznila, že v dôsledku obmedzenej dostupnosti údajov bolo pri výpočtoch, ktorých výsledky sú uvedené v tejto správe, nutné vychádzať z viacerých predpokladov.

37. V posúdení vplyvu k návrhu práv cestujúcich v leteckej doprave [SWD(2013) 62] Komisia uviedla: Pokiaľ by sa nariadenie dodržiavalo v plnej miere počas krízy, kombinované náklady leteckých spoločností by sa zvýšili odhadom o 960 mil. EUR (čo predstavuje približne 1,5 násobok výdavkov na starostlivosť a pomoc v „bežnom“ roku, a to za obdobie kratšie ako jeden týždeň).

Rámček 10 – Skúsenosti cestujúcich: jazda vlakom, na ktorú chcem zabudnúť

Komisia sa domnieva, že takýto prípad by bol porušením povinnosti dopravcu informovať cestujúcich stanovenej v nariadení (ES) 1371/2007.

43. Pozri odpoveď Komisie na bod 36.

45. Povinnosť prijímať opatrenia potrebné na zabezpečenie dodržiavania práv cestujúcich majú podľa všetkých štyroch nariadení vnútroštátne orgány presadzovania práva.

Komisia podporuje ich úsilie prostredníctvom webového sídla Vaša Európa, kontaktného centra Europe Direct, siete európskych spotrebiteľských centier zastúpenej v každom členskom štáte, aplikácie o právach cestujúcich, ktorá umožňuje poskytovať informácie aj offline, ako aj prostredníctvom pravidelnej komunikácie s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva.

47. Komisia podporuje vnútroštátne orgány presadzovania práva, aby spolupracovali v cezhraničných prípadoch, ako sa uvádza v nariadeniach o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a námornej doprave. Podľa nariadenia 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa môžu príslušné orgány presadzovania práva požiadať svoje náprotivky o vzájomnú pomoc.

V prípade železničnej dopravy poskytla Komisia ďalšie usmernenia o tejto otázke vo svojich výkladových usmerneniach týkajúcich sa práv cestujúcich v železničnej doprave.

V prípade práv cestujúcich v leteckej doprave existuje medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva dohoda o cezhraničnej spolupráci.

48. Štruktúra vnútroštátnych orgánov presadzovania práva spadá podľa nariadení do výlučnej právomoci členských štátov.

Komisia uverejňuje na svojom webovom sídle zodpovedné vnútroštátne orgány presadzovania práva v závislosti od informácií poskytovaných členskými štátmi.

Spoločná odpoveď Komisie na body 49 a 50:

V prípade autobusovej a autokarovej dopravy a námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy môžu cestujúci predložiť svoju sťažnosť dopravcovi alebo vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva. V nariadení sa nestanovuje chronologické poradie, v ktorom sa musia sťažnosti predkladať, umožňuje však, aby členské štáty od cestujúcich vyžadovali, aby svoju sťažnosť najprv predložili dopravcovi a aby vnútroštátne orgány presadzovania práva pôsobili len ako odvolacie orgány. Túto možnosť si zvolilo celkom 20 (v prípade autobusovej a autokarovej dopravy) resp. 21 (v prípade námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy) členských štátov. Výhodou je, že vnútroštátne orgány presadzovania práva môžu vybavovať sťažnosti účinnejšie a rýchlejšie, keďže majú ucelenejší prehľad o prípade, a to z pohľadu oboch strán².

Komisia odporučila, aby sa podobný prístup uplatnil aj v dvoch ďalších druhoch dopravy: pozri výkladové usmernenia týkajúce sa práv cestujúcich v železničnej doprave³ a výkladové usmernenia týkajúce sa práv cestujúcich v leteckej doprave⁴.

50. Pozri odpovede Komisie na body 47 až 49.

52. Od vnútroštátnych orgánov presadzovania práva sa v súčasnosti vyžaduje, aby každé dva roky uverejňovali správu o činnosti vrátane štatistík týkajúcich sa sťažností a uložených sankcií (autobusová a autokarová doprava a námorná a vnútrozemská vodná doprava).

² V prípade autobusovej a autokarovej dopravy pozri článok 27 a článok 28 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 181/2011 a správu [COM\(2016\) 619 final](#) a v prípade námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy článok 25 a článok 25 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 a správu [COM\(2016\) 247 final](#).

³ (Ú. v. EÚ C 220, 4.7.2015, s. 1, bod 8.1.)

⁴ (Ú. v. EÚ C 214, 15.6.2015, s. 5), pozri bod 7.1, a podľa Súdneho dvora EÚ (veci C-145 a 146/15 Ruijsenaars e.a.) nariadenie nebráni členským štátom v tom, aby prijali právne predpisy, ktoré by vnútroštátnym orgánom presadzovania práva ukladali povinnosť prijať opatrenia v reakcii na individuálne sťažnosti.

V sektore železničnej dopravy musia železničné podniky zahrnúť informácie o sťažnostiach do svojich výročných správ.

Pokiaľ ide o sektor leteckej dopravy, Komisia v tomto ohľade navrhla zmeny.

54. V prípade autobusovej a autokarovej dopravy sa situácia v jednotlivých členských štátoch výrazne líši. Napríklad zo správy nemeckého vnútroštátneho orgánu presadzovania práva za roky 2015-2016 vyplýva, že v súvislosti s právami cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave bolo roku 2015 prijatých celkom 836 písomných a 387 ústnych podaní, zatiaľ čo v roku 2016 to bolo celkom 1269 písomných a 458 ústnych podaní.

55. Komisia súhlasí s názorom, že skutočný počet sťažností, ktoré cestujúci predkladajú železničným, autobusovým a vodným dopravcom, je omnoho vyšší ako počet prípadov, ktoré sa dostanú k vnútroštátnym orgánom presadzovania práva, z čoho vyplýva, že väčšina sťažností sa vyrieši na úrovni dopravcu.

57. Treba poznamenať, že členské štáty nie sú povinné zriadiť orgány zaoberajúce sa alternatívnym riešením sporov (ďalej len „ARS“), ktoré by sa zaoberali len spormi v oblasti osobnej dopravy. Môžu zriaďovať orgány ARS, ktoré sa týkajú viac ako jedného maloobchodného sektora. V niektorých členských štátoch sa teda spormi v oblasti osobnej dopravy zaoberajú všeobecné orgány na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

Na základe smernice 2013/11/EÚ o ARS si členské štáty môžu zvoliť model(-y) ARS, ktorý(-é) chcú využívať na to, aby zabezpečili plný prístup k ARS na svojom území. Existujú modely ARS, podľa ktorých je výsledok postupu ARS pre strany sporu záväzný, zatiaľ čo v prípade iných modelov tento výsledok záväzný nie je.

58. Zatiaľ čo v smernici o ARS sa stanovuje, že postupy ARS musia byť pre spotrebiteľov bezplatné alebo dostupné za symbolický poplatok, otázka poplatkov pre obchodníkov nie je v tejto smernici žiadnym spôsobom upravená. Je na členských štátoch, aby si zvolili vhodný model ARS (s vhodnou štruktúrou poplatkov pre obchodníkov). V prípade orgánov ARS, ktoré od obchodníkov vyberajú poplatky, sa výška poplatku môže líšiť v závislosti od konkrétneho orgánu. Hlavným dôvodom, prečo sa ARS nevyužíva, môže byť skutočnosť, že nároky na náhradu vyplývajúce zo zákonných práv sú v mnohých prípadoch jednoznačné a nevyžadujú si postup ARS.

59. Hoci je podľa názoru Komisie žiaduce, aby výsledkom ARS nebola nižšia náhrada ako tá, na ktorú má cestujúci na základe práv cestujúcich v EÚ nárok, Komisia zároveň uznáva, že urovnanie sporu môže byť účinným a efektívnym spôsobom na získanie náhrady.

60. Alternatívnym riešením na nápravu v prípade odopretia práv cestujúcich môže byť v budúcnosti návrh Komisie o žalobách v zastúpení [COM(2018) 184], s výhradou článku 18 ods. 2 uvedeného návrhu.

61. Komisia na svojom webovom sídle poskytla aj informácie o rizikách, ktorým môžu byť cestujúci vystavení v prípade, že svoje práva postúpia tzv. agentúram na vybavenie nárokov, pozri https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

63. Pozri odpoveď Komisie na bod 52.

64. Informácie o právach cestujúcich by mali byť uvedené viditeľným a čitateľným spôsobom vo všetkých termináloch. Komisia bude o tejto otázke diskutovať s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva pre uvedené druhy dopravy.

Komisia je odhodlaná zorganizovať spoločné kampane na zvyšovanie informovanosti aj prostredníctvom siete európskych spotrebiteľských centier.

66. Komisia sa neustále usiluje zlepšovať praktické usmernenia poskytované cestujúcim. Príkladom je webové sídlo Vaša Európa, sieť európskych spotrebiteľských centier a kontaktné centrum Europe Direct, ako aj aplikácia o právach cestujúcich.

ZÁVERY A ODPORÚČANIA

67. Vďaka právam cestujúcich, ktoré Európska únia postupne prijímala, sa podarilo úspešne minimalizovať negatívne dôsledky prerušenia cesty na užívateľov hromadnej dopravy a zároveň zlepšiť kvalitu služieb pre cestujúcich. Komisia je odhodlaná zabezpečiť vysokú úroveň ochrany cestujúcich a v tejto súvislosti sa domnieva, že tieto práva by sa mali ešte viac rozšíriť a upevniť.

68. Komisia sa domnieva, že osvedčené postupy týkajúce sa práv cestujúcich, ktoré boli zaznamenané v niektorých tretích krajinách, by sa mohli pozorne preskúmať s cieľom posúdiť ich potenciálny význam pre EÚ.

69. Jednotlivé druhy dopravy majú rôzne špecifiká, ktoré zákonodarca EÚ vzal do úvahy. Komisia pripomína, že výnimky sú výsledkom medziinštitucionálneho legislatívneho procesu a že v prípade práv cestujúcich v leteckej doprave nie sú možné žiadne výnimky. Opatrenia na zabezpečenie práv cestujúcich okrem toho existujú aj na vnútroštátnej úrovni.

Odporúčanie 1 o zlepšení súdržnosti rámca pre práva cestujúcich v EÚ

Komisia toto odporúčanie prijíma.

Súhlasí s vykonaním analýzy práv cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy s cieľom určiť najlepšie postupy.

70. Komisia sa domnieva, že práva cestujúcich v EÚ sú chránené v prostredí viacúrovňového riadenia. K zlepšeniu ich jednotného výkladu prispieva viacero mechanizmov: usmernenia Komisie, spolupráca medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a sieťou európskych spotrebiteľských centier, ako aj rozsudky Súdneho dvora EÚ.

Odporúčanie 2 o zlepšení jasnosti v rámci pre práva cestujúcich

Komisia toto odporúčanie prijíma.

Komisia takéto usmernenia už vydala pre železničnú a leteckú dopravu. Niektoré z usmernení boli zahrnuté do navrhovaných zmien/prepracovaného znenia nariadení o právach cestujúcich v leteckej a železničnej doprave s cieľom posilniť ich presadzovanie. Komisia je pripravená zväziť vydanie ďalších usmernení pre autobusovú a autokarovú dopravu, ako aj pre námornú a vnútrozemskú vodnú dopravu.

71. Komisia poskytla praktické informácie o tom, ako konať v prípade prerušenia cesty, pričom dôraz kládla na to, že existujú práva cestujúcich a osobitné práva, ktoré majú cestujúci v danej situácii (napr. webové sídlo Vaša Európa, kontaktné centrum Europe Direct, sieť európskych spotrebiteľských centier, aplikácia o právach cestujúcich). Zároveň si je vedomá toho, že miera informovanosti verejnosti by sa mohla zvýšiť. Komisia bude cestujúcim poskytovať predovšetkým ďalšie informácie o tom, ako úspešne podať sťažnosť.

Primárnu povinnosť informovať cestujúcich v prípade prerušenia cesty majú však samotní dopravcovia. Komisia v tejto súvislosti zdôrazňuje, že vnútroštátne orgány presadzovania práva musia dopravcov v tomto ohľade pravidelne monitorovať.

72. Komisia posudzuje možnosti poskytovať informácie o prerušení cesty v kontexte smernice 2010/40/EÚ o rámci na zavedenie inteligentných dopravných systémov, a najmä informačných služieb o multimodálnom cestovaní⁵.

Odporúčanie 3 o zvýšení informovanosti cestujúcich

a) Komisia toto odporúčanie prijíma.

Domnieva sa, že pri zvyšovaní informovanosti cestujúcich zohráva dôležitú úlohu a v tejto oblasti bude i naďalej prijímať opatrenia. Podporuje vytváranie sietí orgánov ARS, čo je z hľadiska práv cestujúcich mimoriadne dôležité (napr. cezhraničná sieť orgánov ARS bola spustená v roku 2017). Mohla by sa preskúmať možnosť ďalšej spolupráce vnútroštátnych orgánov presadzovania práva v oblasti informačných kampaní.

b) Komisia toto odporúčanie prijíma, pretože by viedlo k ďalšiemu zlepšeniu existujúcich usmernení. Zastáva však názor, že takéto usmernenia musia byť zároveň dostupné aj širokej verejnosti, a preto zväži, či by nemali byť zahrnuté aj niektoré komplexné prvky, ako napr. judikatúra. Modelový formulár sťažnosti už existuje v prípade práv cestujúcich v leteckej doprave a momentálne sa pripravuje jeho aktualizovaná verzia.

c) Komisia toto odporúčanie prijíma.

Domnieva sa, že celkový proces predkladania správ vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva by sa mal zlepšiť a zharmonizovať. V rámci prebiehajúcej reformy práv cestujúcich v leteckej a železničnej doprave už tomto ohľade predložila viaceré návrhy.

73. Komisia zastáva názor, že rozdielne zaobchádzanie môže vyplývať z celého radu premenných, ktoré existujú v jednotlivých prípadoch. To spôsobuje, že úlohy vnútroštátnych orgánov presadzovania práva nadobúdajú ešte komplexnejší charakter a zároveň odôvodňuje, prečo väčšiu pozornosť treba venovať účinnosti rámca pre práva cestujúcich.

Odporúčanie 4 o zlepšení účinnosti rámca pre práva cestujúcich

Spoločná odpoveď Komisie na písmená a) až e):

Komisia toto odporúčanie prijíma.

Komisia využije svoje právo iniciatívy a zväži a navrhne riešenia zostávajúcich problémov spojených s presadzovaním.

Komisia zväži využitie návrhov Dvora audítorov vo svojich vlastných úvahách, ako aj v rámci konzultáciách so zainteresovanými stranami pri svojej budúcej činnosti.

74. Komisia súhlasí, že pozornosť je potrebné prioritne zamerať na presadzovanie nariadení. V platných právnych predpisoch sa uvádza, že členské štáty majú zriadiť svoje vnútroštátne orgány presadzovania práva a stanoviť účinné, primerané a odrádzajúce sankcie za porušovanie nariadení o právach cestujúcich.

75. Komisia sa domnieva, že celková výkonnosť vnútroštátnych orgánov presadzovania práva sa líši v závislosti od činností, ktoré vykonávajú v súvislosti s monitorovaním postupov dopravcu a vybavovaním jednotlivých sťažností, ako aj od ich schopnosti ukladať dopravcom sankcie.

76. Komisia sa domnieva, že jej súčasná úloha spočíva v monitorovaní účinného uplatňovania existujúceho rámca pre práva cestujúcich.

⁵ Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/1926 z 31. mája 2017,

Komisia nemá mandát na to, aby koordinovala vykonávanie rámca pre práva cestujúcich na úrovni členských štátov.

Odporúčanie 5 o ďalšom posilnení postavenia vnútroštátnych orgánov presadzovania práva a posilnení mandátu Komisie

a) Komisia toto odporúčanie prijíma.

Komisia využije svoje právo iniciatívy a zväží a navrhne riešenia zostávajúcich problémov spojených s presadzovaním.

Spoločná odpoveď Komisie na písmeno a) body i) až iv):

Komisia súhlasí, že týmto otázkam treba venovať pozornosť.

b) Komisia toto odporúčanie prijíma.

Komisia zastáva názor, že proces podávania správ vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva by sa mal výrazne zlepšiť, čo by predstavovalo krok smerom k lepšiemu presadzovaniu práv cestujúcich v celej Európe. Existujúce návrhy na zmenu rámcov pre práva cestujúcich v železničnej a leteckej doprave sa uberajú týmto smerom.

Ďalšie informácie o stave vykonávania rámca pre práva cestujúcich by boli pre Komisiu užitočné.

Udalosť	Dátum
Schválenie memoranda o plánovaní auditu/začiatok auditu	13.9.2017
Oficiálne zaslanie návrhu správy Komisii (alebo inému kontrolovanému subjektu)	19.7.2018
Schválenie konečnej správy po námietkovom konaní	3.10.2018
Prijatie oficiálnych odpovedí Komisie (alebo iného kontrolovaného subjektu) vo všetkých jazykoch	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1241-0 doi:10.2865/491409 QJ-AB-18-028-SK-N

HTML ISBN 978-92-847-1273-1 doi:10.2865/59973 QJ-AB-18-028-SK-Q

Európska únia vymedzila súbor práv cestujúcich v EÚ, ktoré sú spoločné pre všetky druhy verejnej dopravy – autobusovú, železničnú, vodnú a leteckú. Preskúmali sme rozsah pôsobnosti a dosah nariadení s cieľom posúdiť, či boli práva cestujúcich účinne chránené a či boli skutočne dosiahnuté. Navštívili sme desať členských štátov EÚ a uskutočnili dva prieskumy o vlastných skúsenostiach cestujúcich. Zistili sme, že mnoho cestujúcich nie je dostatočne informovaných o svojich právach a často ich nedosiahnu z dôvodu problémov s presadzovaním. Vyjadrujeme niekoľko odporúčaní na zlepšenie rámca práv cestujúcich a zvýšenie informovanosti. Taktiež poskytujeme desať tipov, vďaka ktorým sa môže zlepšiť každého skúsenosť z cestovania.



EURÓPSKY
DVOR
AUDÍTOROV



Úrad pre publikácie

EURÓPSKY DVOR AUDÍTOROV
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxemburg
LUXEMBURSKO

Tel. +352 4398-1

Otázky: eca.europa.eu/sk/Pages/ContactForm.aspx
Webová stránka: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

©Európska únia, 2018.

V prípade použitia či šírenia fotografií a iných materiálov, na ktoré sa nevzťahujú autorské práva Európskej únie, je potrebné žiadať povolenie priamo od držiteľov autorských práv.