

Univerzita Palackého v Olomouci
Právnická fakulta

Bc. Renáta Chudáčková

**Práva cestujících v letecké dopravě ve světle Nařízení Evropského
parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004**

Diplomová práce

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „*Práva cestujících v letecké dopravě ve světle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004*“ vypracovala samostatně a citovala jsem všechny použité zdroje.

V Olomouci dne 1. března 2017

.....

Renáta Chudáčková

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé práce, panu JUDr. Michalu Petrovi, Ph.D. za poskytnutou součinnost a cenné rady, kterými přispěl k vypracování této práce a také celé mé rodině za nekonečnou a nevyčíslitelnou podporu v průběhu celého studia.

Obsah

Seznam použitých zkratek.....	5
Úvod.....	6
1 Proces přijímání Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004	9
1.1 Původní návrh Evropské komise.....	9
1.2 Vyjádření k návrhu ze strany relevantních orgánů.....	10
2 Výsledná podoba Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 a analýza práv a povinností z něj vyplývajících	12
2.1 Oblast působnosti.....	12
2.2 Odepření nástupu na palubu.....	14
2.3 Zpoždění letu.....	16
2.3.1 Přelom v právech cestujících po judikátu Sturgeon	18
2.4 Zrušení letu.....	20
2.5 Změna třídy	22
2.6 Mimořádné okolnosti	23
2.7 Možnost podání stížnosti	26
3 Změna Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 a úvahy de lege ferenda.....	28
3.1 Návrh Evropské komise [COM(2013) 130] na změnu Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 ..	33
3.2 Možnosti posílení práv cestujících v letecké dopravě.....	34
4 Výklad a aplikace unijního práva a vymáhání práv vyplývajících z Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 v rámci České republiky	38
4.1 Vyjádření Ústavního soudu ve vztahu k Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004.....	39
4.2 Vymáhání práv cestujících v letecké dopravě.....	41
4.3 Orgány ČR odpovědné za vymáhání práv cestujících	42
4.3.1 Evropské spotřebitelské centrum.....	42
4.3.2 Úřad pro civilní letectví.....	42
4.3.3 Vnitrostátní soudy	46
4.4 Další subjekty zabývající se vymáháním práv cestujících v letecké dopravě.....	47
4.4.1 Společnost Click2Claim s.r.o.	48
Závěr.....	50
Seznam citovaných zdrojů.....	52
Přílohy	59
Shrnutí a klíčová slova	65
Abstract and keywords	67

Seznam použitých zkratek

A4E – Airlines For Europe

C2C – Společnost Click2Claim s.r.o.

ČR – Česká republika.

ČS – členské státy.

ECC-Net – Síť evropských spotřebitelských center

EK – Evropská komise.

EP – Evropský parlament.

ES – Evropské společenství.

ESC – Evropské spotřebitelské centrum.

EU – Evropská unie.

Nařízení 261 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91.

R – Rada Evropské unie.

SDEU – Soudní dvůr Evropské unie.

ÚCL – Úřad pro civilní letectví

ÚS – Ústavní soud.

Úvod

Ačkoliv je letecká doprava asi nejmladším způsobem cestování, prošla za svoji poměrně krátkou dobu existence mnohými intenzivními změnami. Skutečnost, že se v současné době zajisté stává nejvíce využívanou formou dopravy na světě, s sebou však přináší také požadavek, aby stále přibývajícím cestujícím využívajícím letecké dopravy byli dostatečně chráněni před odchylkami od původního plánu letu zapříčiněnými ze strany leteckých dopravců i jinými okolnostmi, a to jak na evropské, tak mezinárodní úrovni. Velké množství osob častěji cestujících pomocí tohoto jinak velmi komfortního a rychlého způsobu dopravy se již setkalo s komplikacemi jako je zpoždění či úplné zrušení letu nebo odepření nástupu na palubu. Je ovšem otázkou, zda jsou tyto osoby dostatečně obeznámeny s možnostmi při své snaze o nápravu či odškodnění a zda jsou si vůbec vědomy situací, ve kterých mají na dané odškodnění nárok ze strany leteckého dopravce.

Co znamená odepření nástupu na palubu a je vůbec možné se do takové situace dostat? Je běžnou praxí, že letecké společnosti především z ekonomických důvodů nabízejí letenky většímu počtu cestujících, než jaká je kapacita letadla. Tento způsob je označován jako tzv. overbooking.¹ Může ale nastat situace, kdy se letecké společnosti ve svých odhadech přepočítají a několika osobám musí být v důsledku tohoto jednání odepřen nástup na palubu. V takovémto případě, kdy osoba nemá sebemenší podíl na zavinění a daná situace vznikne jako důsledek svévole a špatné organizovanosti letecké společnosti, by mělo dojít nejen k okamžitému napravení situace, ale také k náležitému odškodnění za způsobené komplikace v dostatečné výši. Při využívání letecké dopravy je také možné, že se cestující setká s nepříjemnou situací v podobě zpoždění letu. V jakém případě však již jde o takové zpoždění, kdy může cestující požádat o náhradu? Pokud cestujícího čeká během cesty do cílové destinace více přestupů, může se velmi jednoduše stát, že již kvůli několika minutám lety ztratí návaznost, což může mít pro cestujícího neblahé důsledky. Letecká společnost se samozřejmě může odvolat na „mimořádnou okolnost“, ale mělo by být důsledně kontrolováno, jestli tato výjimka z odpovědnosti není zneužívána. Ačkoliv je v dnešní době letecká doprava běžným, dostupným, rychlým a bezpečným způsobem cestování, významné komplikace mohou cestujícímu také nastat, pokud dojde k úplnému zrušení plánovaného letu. Opět může dojít nejen ke ztrátě kontinuity mezi lety, ale pokud spoje mezi danými destinacemi nejsou časté, může hrozit, že cestující stráví bez svého zavinění nepříjemnou noc

¹ Letecké společnosti spoléhají na to, že většinou dochází k situacím, kdy se určité procento osob, které si zakoupily či rezervovaly letenku v době letu, nedostaví.

– nebo i více - na letišti. Na tyto i některé další komplikace, které mohou cestujícím během přepravy vzniknout, je na úrovni EU myšleno v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

Jak již bylo naznačeno, ochrana práv cestujících v letecké dopravě nabývá stále více na důležitosti s tím, jak se stále zvyšuje frekvence využívání letadel jako běžného dopravního prostředku. Na provázanost letů a dostatečné náhrady za nedodržení letového plánu je tak kladen stále větší zřetel, proto si tato diplomová práce klade za svůj cíl analyzovat práva cestujících v letecké dopravě vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, poskytnout návrhy na posílení práv z něj vyplývajících a zmapovat aplikaci a postoje k tomuto nařízení v rámci České republiky. Toto téma tedy bylo zvoleno především se záměrem poskytnout osobám cestujícím prostřednictvím letecké dopravy přehledné informace o jejich právech a postupu v případě nepříjemností vzniknuvších ze strany leteckých společností.

Analýza bude založena na stanovené hypotéze:

- *Práva cestujících v letecké dopravě se na základě přijetí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 stala efektivně vymahatelnými a došlo tak k jejich dostatečnému posílení.*

K potvrzení či vyvrácení stanovené hypotézy napomohou následující výzkumné otázky:

1. *Jaký pokrok zaznamenal výklad právní úpravy práv cestujících SDEU od platnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 do současnosti a v jakých případech tedy mají letecké společnosti povinnost poskytnout cestujícím stanovené náhrady?*
2. *Ve kterých oblastech je vzhledem ke stále frekventovanějšímu využívání letecké dopravy žádoucí další posílení práv cestujících?*
3. *Dochází v rámci České republiky k efektivnímu vymáhání práv cestujících stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 a jaké orgány a jiné subjekty za vymáhání těchto práv odpovídají?*

Práce bude rozdělena do čtyř kapitol, kdy problematika v nich obsažená bude rozvedena v dalších podkapitolách. První kapitola stručně nastíní, jak bylo Nařízení 261 přijímáno a jaké okolnosti jeho přijetí předcházely. Ve druhé kapitole bude shrnuta výsledná podoba předmětného nařízení včetně náhrad, které jsou letecké společnosti povinny

při nedodržení letového plánu cestujícím poskytnout. Tato kapitola je jedním ze stěžejních bodů práce, neboť především za pomoci judikatury Soudního dvora Evropské unie a odborných článků analyzuje, v jakých případech má daná letecká společnost povinnost poskytnout náhrady stanovené v Nařízení 261. Třetí kapitola bude mít za úkol rozebrat případné návrhy na posílení práv cestujících v letecké dopravě včetně autorčinných úvah *de lege ferenda*. V poslední čtvrté kapitole se autorka pokusí zhodnotit, jak je dané nařízení aplikováno a vymáháno v rámci České republiky včetně poskytnutí přehledu orgánů a jiných subjektů, na které je možné se v případě potíží obrátit. V závěru bude zhodnoceno, zda byl dosažen výzkumný rámec práce a jakých závěrů bylo dosaženo.

Jako podklad k vypracování této diplomové práce poslouží v první řadě relevantní judikatura Soudního dvora Evropské unie. Dalším velmi důležitým zdrojem informací budou mnohé dokumenty vydané orgány Evropské unie, jako je například Evropská Komise, Rada Evropské unie, Evropský parlament či Síť evropských spotřebitelských center. Práva cestujících v letecké dopravě nejsou pro autory v České republice příliš atraktivním tématem. Pokud už se některý z autorů tímto tématem zabývá, činí tak pouze v omezeném rozsahu a spíše v teoretické rovině. Proto budou k vypracování práce použity spíše odborné texty zahraničních autorů, z nichž by autorka zmínila především knihu Michala Bobka a Jeremiase Prassla *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*, kterou kromě svých vlastních příspěvků také editovali. Pro vypracování čtvrté kapitoly autoři poskytli cennou součinnost Úřad pro civilní letectví a společnost Click2Clame s.r.o..

1 Proces přijímání Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004

Pro poskytnutí úplného obrazu o smyslu přijetí Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 je nejdříve nutné se zaměřit na situaci a okolnosti jeho přijetí předcházející. V první kapitole bude také stručně nastíněn průběh přijímání Nařízení 261 a také vyjádření klíčových aktérů.

1.1 Původní návrh Evropské komise

Členské státy Evropské unie chránily na přelomu tisíciletí práva cestujících prostřednictvím nařízení č. 295/91, které stanovovalo společná pravidla pro systém náhrad za odepření nástupu na palubu a také prostřednictvím revidované Montrealské úmluvy z roku 1999, jíž jsou ČS EU signatáři. K této úmluvě EU přistoupila konkrétně rozhodnutím Rady², přičemž podstatná ustanovení Montrealské úmluvy byla přijata v nařízení 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod.³ Revidovaná Montrealská úmluva, ačkoliv ji zlepšovala, ochranu práv cestujících v letecké dopravě výrazně nezměnila a její inkorporace do práva EU tak nebyla pro ochranu cestujících dostatečná, navíc zde byly pochybnosti o její aplikovatelnosti na čistě domácí lety.⁴ Probíhaly tak pokusy unijního zákonodárce o regulaci práv pasažérů.⁵

Koncem roku 2001 EK podala návrh na přijetí nařízení upravujícího práva cestujících v letecké dopravě. Důvodem k tomuto kroku byl vysoký počet cestujících (až čtvrt milionu ročně), kterým byl odepřen nástup na palubu a cílem nařízení tedy mělo být tento počet osob radikálně snížit. Záměrem také bylo chránit cestující před zrušením a zpožděním letů a tím posílit jejich důvěru v leteckou dopravu. Mnozí cestující totiž museli čelit situaci, kdy si zakoupili letenku a bylo jim tak rezervováno konkrétní místo, poté ale byli informováni dopravcem, že jejich let je plně obsazen a musí tedy využít let pozdější. Stejně nepříjemným překvapením pak často byla informace o náhlém zrušení letu či zpoždění, kvůli kterému museli cestující čekat na letištích i několik hodin. Ačkoliv Společenství v té době mělo zmiňované nařízení z roku 1991, bylo vzhledem k rychlému vývoji a nárůstu využívání letecké dopravy příliš neaktuální a tedy nedostačující, navíc se vztahovalo pouze na odepření

² Rozhodnutí Rady ze dne 5. dubna 2001 o uzavření Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou přepravu (Montrealská úmluva) Evropským společenstvím. Úř. věst. L 194, 18. července 2001.

³ Nařízení Rady č. 2027/97 ze dne 9. října 1997, o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod. Úř. věst. L 285, 17. října 1997.

⁴ Ačkoliv má Montrealská úmluva jako dokument mezinárodního práva k Nařízení 261 úzký vztah, nebude jí v této práci dále věnována bližší pozornost.

⁵ BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 13-14.

nástupu na palubu a ne na případy zrušení a zpoždění letu.⁶ Cestující se na jeho základě mohl domáhat finanční kompenzace ve výši 150 EUR při letu do 3,500 km a ve výši 300 EUR při letu nad 3,500 km, přičemž suma mohla být snížena na polovinu, pokud bylo zpoždění kratší než 2 hodiny v prvním případě nebo kratší než 4 hodiny v druhém případě. Dále bylo možné volit mezi alternativním letem či proplacením letenky. Při čekání mohl cestující v určitých případech využít občerstvení, stravu či náhradní ubytování v hotelu.

Co se týče nově navrhovaných změn, měla být dle EK pro letecké dopravce zavedena povinnost k výzvě dobrovolníků k odstoupení od rezervace výměnou za sjednanou náhradu. Pokud by byl přesto odepřen nástup do letadla, měli by mít cestující dle návrhu nařízení konkrétně následující práva:

1. Finanční kompenzace ve výši 750 EUR při letu do 3,500 km a ve výši 1,500 EUR při letu nad 3,500 km včetně, s možností snížení výše kompenzace dle původního nařízení.
2. Možnost volby mezi přesměrováním letu a proplacením letenky.
3. Péče při čekání ve formě občerstvení, stravy a náhradního ubytování v hotelu.

Letecký dopravce by nemohl odepřít nástup na palubu cestujícím s postižením či osobám se speciálními potřebami.

Návrh nařízení stanovoval stejná práva na kompenzaci, péči a volbu mezi přesměrováním letu a proplacením letenky také v případě zrušení letu. Při dlouhém zpoždění měla být cestujícím umožněna volba mezi přesměrováním letu a proplacením letenky.⁷

1.2 Vyjádření k návrhu ze strany relevantních orgánů

Návrh byl v této podobě zveřejněn a předán R a EP. Následovala vyjádření jednotlivých institucí EU, kdy prvním vyjádřivším se byl Hospodářský a sociální výbor.⁸ Ten zdůraznil, že hlavním cílem návrhu má být vysoká ochrana spotřebitelů. Navrhoval věnování větší pozornosti vhodnosti kompenzačních sazeb uvedených v návrhu a doporučil, aby kompenzace byla snížena o 50 % v případech, kdy je letecká společnost, která odepřela nástup na palubu, schopna zajistit jiný spoj. Hospodářský a sociální výbor také například

⁶ *Air passengers rights: Commission proposes to reinforce protection against denied boarding, cancellation and long delays* [online]. European Commission, 7. ledna 2002 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-17_en.htm?locale=en>.

⁷ Tamtéž.

⁸ Poradní orgán EU složený ze zástupců organizací pracovníků a zaměstnavatelských organizací a dalších zájmových skupin.

požadoval, aby EK předložila každých pět let zprávu o provádění tohoto nařízení na základě zpráv, které by vypracovaly členské státy.⁹

Následně návrh nařízení projednala Rada v politické rozpravě, debata byla mimo jiné zaměřena například na úroveň odškodnění, která by měla být vyplacena cestujícím.¹⁰

Jako další v pořadí se k návrhu vyjádřil také Evropský parlament. Dal jasně najevo, že posílení práv cestujících v letecké dopravě považuje za žádoucí a nutné a je tedy zapotřebí stanovit společné minimální normy v této oblasti. Podotkl, že se domnívá, že by dobrovolníkům, kteří odstoupili od rezervace, mělo být rovněž umožněno zrušení jejich cesty nebo pokračování za vyhovujících podmínek, neboť by museli čelit obdobným cestovním nepříjemnostem, jako cestující, kterým byl odepřen nástup na palubu. Navrhl také, aby byly omezeny problémy spojené se zrušením letu, až na situace, kdy ke zrušení letu dojde na základě „vyšší moci“¹¹ a je tedy mimo odpovědnost letecké společnosti.

Evropská komise tedy na základě těchto připomínek návrh pozměnila a v upravené podobě opět předala k posouzení Evropskému parlamentu a Radě. Posléze došlo ke konečnému podpisu Nařízení 261 oběma institucemi, čímž bylo nařízení přijato.¹²

⁹ *Opinion of the Economic and Social Committee on the "Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to air passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights" (COM(2001) 784 final — 2001/0305 (COD))* [online]. EUR-Lex, 7. října 2002 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52002AE0840>>.

¹⁰ *2452nd Council meeting – Transport, telecommunications and energy – Luxembourg, 3-4 October 2002* [online]. European Commission, 22. října 2015 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-02-285_en.htm?locale=en>.

¹¹ Zvláštní právní skutečnost spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Odpovědnost je zde vyloučena. Např.: živelní pohroma.

¹² *Procedure — 2001/0305 COD* [online]. EUR-Lex [cit. 1. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/HIS/?uri=CELEX:32004R0261#329637>>.

2 Výsledná podoba Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 a analýza práv a povinností z něj vyplývajících

Před přijetím tohoto rozhodnutí nebylo zcela zřejmé, jak by měla ochrana cestujících v letecké dopravě fungovat. Cestující nebyli dostatečně informováni, že mají v jistých případech nárok na odškodné a pokud informováni byli, nevěděli, jak v praxi při vymáhání takového nároku postupovat. Po překonání problémů a vyřešení nesrovnalostí, kdy se cestujícím podařilo o svůj nárok požádat, byli mnohdy ve snaze o vymáhání svého nároku neúspěšní. Dne 11. února 2004 bylo tedy po mnohých jednáních přijato Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 251/91.¹³

Toto nařízení se v roce 2004 stalo důležitým doplněním liberalizace letecké dopravy o občanskou dimenzi a v současnosti je považováno za jedno z nejvýznamnějších nařízení sloužících k ochraně občanů jako spotřebitelů. Od počátku své existence však bylo opředeno různými kontroverzemi a také čelilo značné neochotě leteckých společností se podle něj řídit, což mělo za důsledek bohatou judikaturní činnost SDEU.¹⁴ Podle tohoto nařízení mají dle druhu situace a okolností cestující nárok na náhradu škody ve formě paušálního finančního odškodnění, právo na proplacení letenky nebo přesměrování a právo na poskytnutí péče.¹⁵ Jak je možné na základě judikatury SDEU vyzorovat, především výklad některých pojmů v nařízení uvedených, ale blíže nedefinovaných, dělал vnitrostátním soudům potíže a za účelem jejich definice tak byly k SDEU vznášeny mnohé z předběžných otázek. V následujícím textu budou objasněny nejvíce kontroverzní části Nařízení 261 a to především na základě analýzy judikatury SDEU a odborných článků.

2.1 Oblast působnosti

Jak již bylo zmíněno výše, nařízení bylo přijato s cílem zajistit vysokou úroveň ochrany cestujícím v letecké dopravě, jako spotřebitelům. Možnost uplatnit svá práva z něj vyplývající mají osoby cestující z některého ze členských států EU, Švýcarska, Norska a Islandu (dále jen ČS), či osoby, které cestují ze třetí země do některého ČS a to za předpokladu, že letecký dopravce, který provozuje tento let je držitelem licence

¹³ FOREJTOVÁ, Monika. *Práva cestujících v letecké dopravě v EU* [online]. Právní prostor, 16. září 2014 [cit. 3. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.pravniprostor.cz/clanky/mezinarodni-a-evropske-pravo/k-prava-cestujících-v-letecke-doprave-v-eu>>.

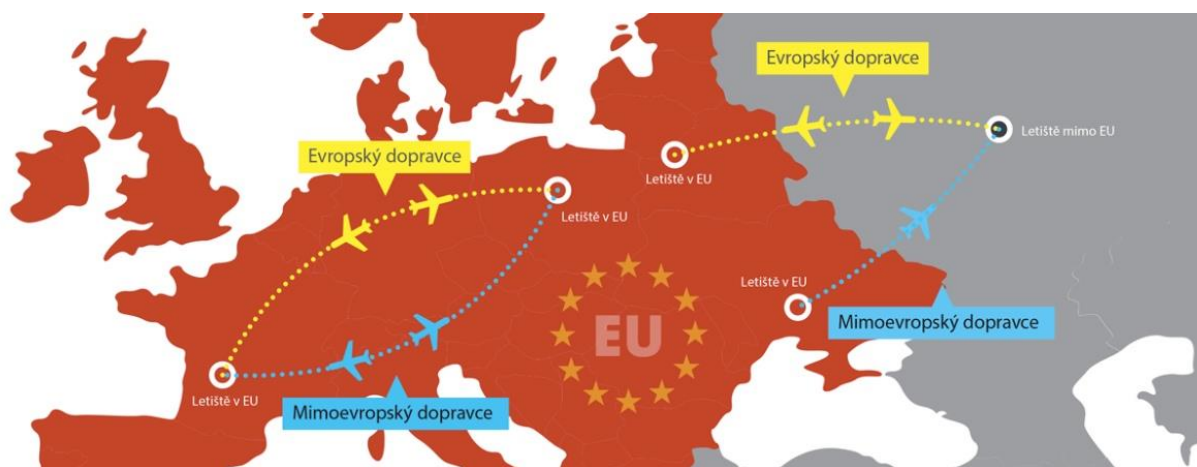
¹⁴ GARBEN, Sacha. The Turbulent Life of Regulation 261: Continuing Controversies Surrounding EU Air Passenger Rights. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 259.

¹⁵ Rozsudek ze dne 19. listopadu 2009, *Sturgeon*, spojené věci C-402/07 a C-432/07, Úř. věst.

vydané příslušným orgánem v některém ze ČS.¹⁶ Jak lze vyčíst z článku 3 odstavce 1, nařízení lze tedy aplikovat na:

- *Veškeré lety začínající na letišti nacházejícím se na území některého členského státu EU* (v tomto případě není stěžejní, zda se jedná o leteckého dopravce EU).
- *Lety začínající na letišti nacházejícím se na území třetí země, tedy mimo ČS EU, přičemž let je provozován leteckým dopravcem EU* (za předpokladu, že cestujícímu nebyla poskytnuta náhrada nebo odškodnění v této třetí zemi).

Obrázek č. 1 – Případy, kdy lze použít Nařízení 261



Zdroj: *Poznejte svá práva! Kdy vzniká cestujícímu nárok na finanční kompenzaci* [online]. Click2Claim, 2016 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na <https://www.click2claim.eu/cs/informace-o-odskodneni#jak_fungujeme_krok_po_kroku>.

Pro aplikaci těchto ustanovení jsou stanoveny další podmínky. Aby ustanovení mohla být použita, musí být cestující držitelem potvrzené rezervace daného letu a také se musí přihlásit k přepravě dle leteckým dopravcem (cestovní kanceláři apod.) stanovených instrukcí v daném čase. V případě, že čas není přesně stanoven platí, že se cestující přihlásí k přepravě nejdéle 45 minut před stanoveným časem odletu. Ustanovení nařízení se použijí také v případě, že je cestující přeměrován operátorem letu na jiný než rezervovaný let.¹⁷

Nařízení 261 se vztahuje nejen na všechny lety pravidelné linkové dopravy a nízkonákladové lety, ale i na leteckou dopravu uskutečňovanou v rámci zájezdu - tzv. charterové lety, které poskytují cestovní kanceláře v rámci balíčku služeb na základě smlouvy. Práva obsažená v tomto nařízení však nemají vliv na práva cestujícího vůči cestovní

¹⁶ HAVLÍČKOVÁ, Klára; KRÁLOVÁ, Renata. *Cestovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 351.

¹⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě (...). Úř. věst. L 046, 17. února 2004, čl. 3 odst. 2.

kanceláři, která vyplývají ze smlouvy o zájezdu.¹⁸ Výjimku z působnosti nařízení tvoří lety vrtulníkem.¹⁹ Dále odstavec 3 téhož článku uvádí, že nařízení se nevztahuje na bezplatné lety či na lety za sníženou cenu, jenž nejsou dostupné veřejnosti.²⁰

Příkladem problematického bodu v určení působnosti Nařízení 261 může být pojem „let“, který nařízení blíže nedefinuje. Nabízela se otázka, zda tento pojem zahrnuje pouze jednosměrnou nebo i zpáteční cestu letadlem. Tuto otázku řešil SDEU v případě, kdy si cestující u letecké společnosti, zarezervoval let z členského státu EU do třetí země (mimo EU) s přestupní stanicí taktéž ve třetí zemi. Zpáteční let z konečné destinace do členského státu EU byl však zrušen. Cestující tedy požadoval náhradu škody v příslušné výši stanovené Nařízením 261. Považoval totiž let tam i zpět za jednu jednotku o několika částech, přičemž výchozím bodem tohoto jednoho letu byl členský stát EU a proto by se na něj dle jeho názoru měla vztahovat ustanovení nařízení. Tomuto názoru společnost oponovala s tím, že není povinna postupovat podle Nařízení 261, neboť nevlastní licenci od žádného ČS EU a není tedy leteckým dopravcem EU. Vnitrostátní soudy rozhodující ve věci se přikláněly k názoru cestujícího, přesto byla k SDEU položena předběžná otázka.²¹

Dle SDEU je let složen z jedné operace leteckého dopravce, čili z „jednoho dílu“ určujícího trasu. Článek 3 odst. 1 písm. a) předmětného nařízení je třeba vykládat tak, že jej není možné uplatnit na zpáteční cestu, kdy cestující, jejichž let započal na letišti ve členském státě, se na toto letiště vrátí letadlem, které odletělo z letiště ve třetí zemi, přičemž není splněna podmínka leteckého dopravce EU. Skutečnost, že oba lety byly rezervovány zároveň, je v tomto případě irelevantní. Stručně řečeno z uvedeného tedy plyne, že zpáteční cestu nelze považovat za jeden let.²²

2.2 Odepření nástupu na palubu

Nařízení 261 říká, že za pojem „odepření nástupu na palubu“ lze považovat „*odmítnutí přepravit cestující leteckou dopravou, přestože se přihlásili k nástupu na palubu*“ dle stanovených podmínek. Výjimku mohou dle článku 2 písm. j) představovat případy, kdy k odepření nástupu na palubu existují přiměřené důvody, jako například zdravotní stav, bezpečnost, ochrana nebo vadné cestovní doklady. Jak říká článek 4, v případě, že dojde

¹⁸ HAVLÍČKOVÁ, Klára; KRÁLOVÁ, Renata. *Cestovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 352.

¹⁹ Nařízení se vztahuje pouze na motorová letadla s pevnými křídly, jak říká článek 3 odstavec 4.

²⁰ DOBROVODSKÝ, Róbert; JURČOVÁ, Monika; NEVOLNÁ, Zuzana; OLŠOVSKÁ, Andrea. *Právo cestovního ruchu*. Bratislava: C. H. Beck, 2014, s. 125-128.

²¹ Rozsudek ze dne 10. července 2008, *Emirates Airlines v. D. Schenkel*, C-173/07, Úř. věst., body 13-21.

²² Tamtéž, body 31-40, 53.

k overbookingu²³, vyzve nejdříve letecký dopravce dobrovolníky, kteří budou mít nárok na náhradu či přeměrování letu v souladu s článkem 8. Pokud se nepřihlásí dostatečný počet takových dobrovolníků, může letecký dopravce odepřít cestujícímu nástup na palubu proti jeho vůli, za současného nároku cestujícího na stanovenou kompenzaci. Přednost v takovém případě mají osoby s omezenou pohyblivostí a osoby je doprovázející.²⁴

Jak z výše uvedeného vyplývá, je-li cestujícímu odepřen nástup na palubu, nemůže jej letecká společnost odmítnout bez dalšího. Výzva k odstoupení za současně poskytnuté náhrady je pro dopravce stanovena jako povinná. Dopravce může odepřít nástup na palubu letadla proti vůli cestujícího až ve chvíli, kdy není dostatek dobrovolníků. V takovém případě je tedy nutné, aby letecká společnost vyplatila cestujícímu finanční kompenzaci v souladu s článkem 7 nařízení. Ta činí 250 euro, je-li let kratší než 1,500 km; 300 euro, je-li daný let v rámci Evropské unie delší než 1,500 km a v případě letů mimo Evropskou unii delší než 1,500 km a kratší než 3,500 km; cestující má nárok na finanční kompenzaci ve výši 600 euro v případě letů, které nespádají do předchozích dvou kategorií (viz. tabulka č. 1 níže). Za určitých okolností může být výše kompenzace leteckým dopravcem snížena o 50 % (viz. tabulka č. 3 níže). Povinnost dopravce jde však ještě dále, jelikož je povinen cestujícímu zajistit další pomoc, kdy může cestující volit mezi proplacením letenky v hodnotě původního letu včetně zajištění nejbližšího termínu zpátečního letu do místa odletu a mezi přeměrováním do konečné destinace. Cestující má také nárok na péči ve formě občerstvení a stravy, telefonních hovorů atd. a popřípadě také na hotelové ubytování včetně přepravy mezi letištěm a místem ubytování, jak uvádí článek 9 nařízení.²⁵

Tabulka č. 1 – Přehled kompenzací v případě odepření nástupu na palubu a zrušení letu

Délka letu	Odškodnění
Maximálně 1 500 km	250 EUR
Více než 1 500 km v rámci EU; ostatní lety v rozmezí 1 500 km – 3 500 km	400 EUR
Více než 3 500 km	600 EUR

Zdroj: *Autorka*.

²³ Situace, kdy letecká společnost prodá více letenek, než je reálná kapacita letadla, čímž se snaží předejít neobsazeným sedadlům.

²⁴ *Denied boarding* [online]. Air passenger rights, 2016 [cit. 8. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.airpassengerrights.eu/en/denied-boarding.html>>.

²⁵ VLČKOVÁ, Lenka; Šerá, Michaela. *Letecký průvodce právy cestujícího aneb nebojte se přihlásit o svá práva v případě zrušení letu, významného zpoždění letu či ztráty vašeho zavazadla* [online]. epravo.cz, 2011 [cit. 4. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/letecky-pruvodce-pravy-cestujiciho-aneb-nebojte-se-prihlasit-o-sva-prava-v-pripade-zruseni-letu-vyznamneho-zpozdeni-letu-ci-ztraty-vaseho-zavazadla-76439.html>>.

K odepření nástupu na palubu autorka zmíní spor, kdy cestující zakoupili od letecké společnosti letenku vztahující se ke dvěma na sebe navazujícím letům. Cestující se přihlásili k nástupu na palubu, čímž splnili podmínky stanovené v článku 3 odst. 2 Nařízení 261. Při prvním letu ovšem došlo ke zpoždění připsatelnému letecké společnosti, na základě čehož letecká společnost mylně předpokládala, že se tito dva cestující nedostaví k odletové bráně včas, aby mohli pokračovat navazujícím letem do cílové destinace, a zrušila tedy jejich palubní vstupenky a místa obsadila náhradníky. Z výše uvedených důvodů tedy došlo u těchto cestujících k odepření nástupu na palubu, a ti tak do cílové destinace docestovali o 27 hodin později oproti původnímu plánu. Cestující se tedy domáhali kompenzace v příslušné výši. Letecká společnost však povinnost k náhradě škody odmítla, přičemž argumentovala tím, že se v tomto případě nejedná o odepření nástupu na palubu, neboť palubní vstupenky nebyly zrušeny na základě overbookingu vytvořeného leteckým dopravcem z obchodních důvodů, ale jako důsledek zpoždění předchozího letu. Národní soud rozhodující spor se proto obrátil na SDEU s otázkou, zda se na výše definovanou situaci vztahují články Nařízení 261 týkající se odepření nástupu na palubu, či zda za „odepření nástupu na palubu“ lze považovat pouze případy overbookingu.²⁶ SDEU ve svém rozhodnutí zdůraznil, že Nařízení 261 bylo mimo jiné přijato za účelem snížení počtu cestujících, jimž byl proti jejich vůli odepřen nástup na palubu a z tohoto důvodu článek 2 písm. j) neuvádí taxativně důvody, pro které dojde k odepření nástupu na palubu. Zpoždění letu není srovnatelné s přiměřenými důvody pro příklad uvedenými v článku 2 písm. j), jelikož není přičitatelné cestujícímu, nýbrž leteckému dopravci. Proto SDEU vyslovil, že pojem „odepření nástupu na palubu“ zahrnuje i výše uvedenou situaci.²⁷ V tomto případě tedy SDEU rozhodl, že „odepření nástupu na palubu“ má mnohem širší dosah než jen odmítnutí přepravit cestujícího na základě ekonomických zájmů letecké společnosti.

2.3 Zpoždění letu

Je-li let zpožděn o dvě hodiny a více při letové vzdálenosti do 1,500 km nebo alespoň o tři hodiny, je-li let uskutečněn v rámci EU a je delší než 1,500 km a u všech ostatních letů v letové vzdálenosti od 1,500 km do 3,500 km nebo je-li let zpožděn nejméně o čtyři hodiny a nespadá do předchozích skupin, má cestující podle článku 6 s odkazem na článek 9 právo na občerstvení, stravu, dva telefonní hovory atd., ubytování v hotelu a zajištění dopravy mezi

²⁶ Rozsudek ze dne 4. října 2012, *Rodríguez Cachafeiro v. Iberia*, C-321/11, Úř. věst., body 10-17.

²⁷ Tamtéž, body 22-23, 32, 36.

letištěm a místem ubytování, je-li náhradní let naplánován až na další den. Za předpokladu, že zpoždění dosáhlo alespoň pěti hodin, stanovuje Nařízení 261 nárok na náhradu pořizovací ceny letenky a případně nejbližší zpáteční let do místa odletu dle článku 8 odst. 1 písm. a).

Ačkoliv právní úprava o finanční kompenzaci v tomto případě mlčí, SDEU ve své judikатурní činnosti dovedl, že i v případě zpoždění letu je za určitých okolností taková kompenzace možná.²⁸ Jak bude demonstrováno níže, je ovšem důležité odlišovat lety zpožděné od letů zrušených. Dle SDEU má cestující nárok na náhradu škody ze strany letecké společnosti v případě, že utrpěná ztráta času bude dosahovat alespoň tří hodin, přičemž zpoždění bude posuzováno podle plánovaného času příletu do konečné destinace (viz. níže judikát *Sturgeon*).²⁹

Pro určení nároku na náhradu a její výši je důležité stanovit, jaký okamžik je považován za „čas příletu“, od kterého může být odvozena doba zpoždění. Tento pojem ale nařízení blíže nedefinuje. Tuto otázku SDEU objasnil ve své nedávné judikатурní činnosti. Jednalo se o spor v původním řízení, kdy si cestující zakoupil letenku u letecké společnosti z rakouského Salcburku do Kolína nad Rýnem. Odlet z výchozího letiště byl naplánován na 13:30 hodin konkrétního dne, přičemž cílové destinace vzdálené méně než 1500 kilometrů mělo být dosaženo ve 14:40 hodin téhož dne. Letadlo ale vzlétlo se zpožděním a při přistání se kola letadla dotkla přistávací dráhy v cílové destinaci v 17:38 hodin. Na parkovací stanoviště letadlo dorazilo až v 17:43, což znamená o 3:03 hodiny déle, než bylo plánováno a dveře letadla se otevřely až poté. Sporným bodem se tedy stala délka zpoždění, neboť na rozdíl od cestujícího letecká společnost tvrdila, že skutečným časem příletu je právě okamžik, kdy se kola letadla dotknou přistávací dráhy, v tomto případě tedy s 2:58 hodinovým zpožděním, které ještě nezakládá nárok na náhradu škody (viz. níže judikát *Sturgeon*). Předkládající soud se na SDEU obrátil s předběžnou otázkou ohledně určení rozhodujícího okamžiku pro pojem „čas příletu“.³⁰

SDEU zdůraznil nutnost autonomního způsobu výkladu ustanovení Nařízení 261 napříč ČS EU, tedy že pojem „skutečný čas příletu“ musí být vykládán tak, aby bylo zajištěno jeho jednotné uplatňování v rámci EU. Poté dovedl, že časem příletu je moment, kdy jsou

²⁸ JANÁK, Jiří; ŠVEC, Michal. *I při zpoždění letu máte dle evropského práva nárok na finanční kompenzaci* [online]. epravo.cz, 21. listopadu 2012 [cit. 4. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/i-pri-zpozdzeni-letu-mate-dle-evropskeho-prava-narok-na-financni-kompenzaci-86786.html>>.

²⁹ HAVLÍČKOVÁ, Klára; KRÁLOVÁ, Renata. *Cestovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 356.

³⁰ Rozsudek ze dne 4. září 2014, *Germanwings GmbH v. Ronny Henning*, C-452/13, Úř. věst., body 7-11.

cestující oprávněni opustit letadlo alespoň jedněmi otevřenými dveřmi letadla. Časem přiletu tedy dle SDEU není moment, kdy se kola letadla dotknou letištní přistávací dráhy.³¹

2.3.1 Přelom v právech cestujících po judikátu *Sturgeon*

Skutková podstata judikátu „*Sturgeon*“ spočívala v situaci, kdy bylo cestujícím prostřednictvím letištní informační tabule oznámeno zrušení jejich letu a bylo jim tedy na jednu noc poskytnuto náhradní hotelové ubytování. Druhý den byli odbaveni u přepážky jiného leteckého dopravce, přičemž číslo letu se shodovalo s číslem původního letu, kterým měli odletět, cestujícím ale byla přidělena jiná sedadla, než měli mít v letu zajištěném původní leteckou společností. Zpoždění přesáhlo 25 hodin, ale cestující měli za to, že jejich let nebyl zpožděn, ale zrušen. Požadovali tedy odškodnění ve výši 600 eur na osobu a náhradu škody za zrušení letu. Letecká společnost však tvrdila, že právo na náhradu škody není založeno, neboť let nebyl zrušen, ale pouze zpožděn. Vnitrostátní soudy daly za pravdu letecké společnosti a cestující byli nuceni podat další opravný prostředek. Soud o něm rozhodující se tázal SDEU na výklad pojmu „zrušení letu“ a přiznání náhrad v případě významného zpoždění letu.³² SDEU ve svém rozhodnutí zdůraznil odlišnost pojmů „zpoždění“ a „zrušení“ letu, tedy že jakkoli významně zpožděný let nelze považovat za zrušený, pokud se ve výsledku uskuteční podle plánu.³³ Co se týče otázky nároku na přiznání náhrad v případě zpožděných letů SDEU připomněl, že pro výklad práva EU je nutné zohlednit nejen dané znění, ale také kontext a cíl, které sleduje právní úprava. Tím je v tomto případě vysoká ochrana cestujících v letecké dopravě. SDEU na tomto základě dovodil, že v případě nároku na náhradu škody je možné na cestující zpožděných letů nahlížet stejně jako na cestující zrušených letů, neboť v obou případech cestující utrpí srovnatelnou újmu. Dále také rozhodl, že náhrady škody se mohou dovolávat cestující, jejichž let byl zpožděn alespoň o 3 hodiny (viz. tabulka č. 2 níže), tedy jestliže je cílové destinace dosaženo o 3 a více hodin později než podle letového plánu dopravce. Cestující, jejichž let byl zpožděn, se tedy mohou dovolávat nároku na náhradu škody dle článku č. 7, stejně jako cestující zrušených letů. I v tomto případě se letecká společnost může zprostit povinnosti k náhradě škody, prokáže-li, že ke zpoždění došlo na základě mimořádných okolností.³⁴

³¹ Tamtéž, body 16-17, 24-25, 27.

³² Rozsudek ze dne 19. listopadu 2009, *Sturgeon*, spojené věci C-402/07 a C-432/07, Úř. věst, body 11-18, 27.

³³ Tamtéž, body 33-34.

³⁴ Tamtéž, body 41-44, 53, 61, 69.

Tabulka č. 2 – Přehled kompenzací v případě zpoždění letu

Délka zpoždění	Délka letu	Odškodnění
Minimálně 3 hodiny	Maximálně 1 500 km	250 EUR
	Více než 1 500 km v rámci EU; ostatní lety v rozmezí 1 500 km – 3 500 km	400 EUR
	Více než 3 500 km	600 EUR

Zdroj: Autorka.

Z výše uvedeného je možné vypozařovat snahu leteckého dopravce o to, aby nemusel zrušit let s dlouhým zpožděním a tudíž případně vyplatit kompenzaci dle článku 5 a 7 Nařizení 261.³⁵ Kontroverzní otázkou tedy především bylo, jaké finanční náhrady cestujícím náleží v případě, že byl let zpožděn, neboť jak již bylo zmíněno výše, Nařizení 261 o náhradách v tomto případě mlčí.³⁶ Judikát *Sturgeon* otevřel těmto náhradám cestu, k čemuž různí autoři zaujali různé postoje. Zatímco jedni hovořili o konstruktivním výkladu nařizení a dobré cestě k posílení práv pasažérů, jiní měli za to, že SDEU nevhodně vyplňuje mezeru v ochraně cestujících, čímž překračuje svoji pravomoc. Bylo také namítáno, že finanční následky přiznání nároku na náhradu pro cestující v případě zpoždění letu bude mít pro letecké společnosti daleko rozsáhlejší důsledky než v případě zrušení letů, protože ke zpoždění letů dochází daleko častěji.³⁷

Autorka považuje za zajímavé, že podíváme-li se zpět na návrh Nařizení 261 v první kapitole, zjistíme, že EK s kompenzacemi v případě zpožděných letů na rozdíl od letů zrušených a od odepření nástupu na palubu, vůbec nepočítala. Proto je tedy pochopitelné, že judikát *Sturgeon* vyvolal rozporuplné reakce. V případě neuznání nároku na kompenzaci u letů s dlouhým zpožděním však hrozí snaha leteckých dopravců vyhnout se zrušení letu a vyplacení kompenzace, jak bylo demonstrováno výše. Protahování zpoždění letu za tímto účelem, a tím zdržování cestujících při jejich cestování, by podle autorky bylo přímo proti smyslu a cílům Nařizení 261. Proto plně souhlasí s rozhodnutím SDEU zahrnout do nároku na kompenzaci také zpožděné lety, které mohou mít v konečném důsledku pro cestující stejně neblahý efekt jako lety zrušené. Pro ověření finanční náročnosti pro letecké dopravce

³⁵ VAN DAM, Cees. *Air Passenger Rights after Sturgeon*. *Air and space law*, 2011, roč. 36, č. 4/5, s. 260.

³⁶ Později ovšem evidentně došlo k přehodnocení názoru, viz. kapitola 3. – Návrh EK na změnu nařizení.

³⁷ MALENOVSKÝ, Jiří. *Regulation 261: Three Major Issues in the Case Law of the Court of Justice of the EU*. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 34-35.

by autorka navrhla vypracování nezávislé studie dopadů vyplácení těchto kompenzací na ekonomickou situaci evropských dopravců.

Jak říká Jiří Malenovský ve svém článku, po kritickém hodnocení rozhodnutí v případě judikátu Sturgeon se SDEU rozhodl jít více pedagogickou cestou a svá odůvodnění a závěry rozvedl do větších podrobností v judikátu Nelson, ačkoliv v odůvodnění z cesty vytyčené v judikátu Sturgeon nesešel.³⁸ Je zcela zřejmé, že nehledě na aktivní roli SDEU je neuvedení stanovených náhrad v případě zpoždění letu mezerou v právní úpravě vztahující se k právům cestujících v letecké dopravě, a proto je nasnadě změna Nařízení 261.

2.4 Zrušení letu

Zaměříme-li se na definici zrušení letu, je za něj považováno neuskutečnění letu, který byl plánovaný a na který bylo rezervováno minimálně jedno místo, jak uvádí nařízení v článku 2 písmeno l). V takovémto případě je letecký dopravce povinen poskytnout cestujícímu náhradu nebo nabídnout přesměrování letu, přičemž cestující si může zvolit pro něj přijatelnější možnost, jak je stanoveno v článku 8 nařízení. Článek 5 upravující zrušení letu odkazuje také na článek 9, který uvádí formu pomoci, která je cestujícím zdarma nabídnuta (strava a občerstvení, ubytování či přeprava mezi letištěm a ubytováním).

V souvislosti se zrušením letu se před SDEU dostala mimo jiné předběžná otázka, která vzešla ze sporu v původním řízení spočívajícím v situaci, kdy žalobci uzavřeli s leteckou společností smlouvu o přepravě z jednoho ČS EU do druhého. Po zahájení plánovaného letu však došlo k technickým potížím na letadle, v důsledku čehož byl pilot nucen k návratu na letiště odletu. Jak z popisu situace v předmětném judikátu vyplývá, letadlo cílové destinace nedosáhlo ani posléze. Na tomto základě se soud rozhodující spor tázal SDEU, jak vykládat pojem „zrušení“ letu.³⁹ Jak vyplývá z rozsudku SDEU, za zrušení letu nelze považovat jen situaci, kdy letadlo vůbec nevzlétne, ale může spočívat i v situaci, kdy letadlo vzlétlo, ale muselo se vrátit na místo odletu a cestující tak byli následně přesměrováni na jiný let. Důvod nutnosti návratu není pro kvalifikaci zrušení letu relevantní, posuzuje se pouze v případě, kdy je nutné zjistit, zda nešlo o mimořádné okolnosti, které by leteckou společnost zprostily povinnosti vyplatit kompenzaci.⁴⁰ Pokud však o mimořádnou okolnost nejde a dopravce včas neinformoval cestujícího o zrušení letu, má cestující nárok na náhradu. Za včasné informování je dle článku 5 odst. 1 písm. c) považováno informování:

- *alespoň dva týdny před plánovaným odletem*

³⁸ Tamtéž.

³⁹ Rozsudek ze dne 13. října 2011, *Aurora Rodríguez a spol. v. Air France SA*, C-83/10, Úř. věst., body 19-24.

⁴⁰ Tamtéž, body 34, 35.

- od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným odletem za současného nabídnutí přesměrování na jiný let.

Výše náhrady se pohybuje od 250 do 600 euro v závislosti na letové vzdálenosti (viz. tabulka č. 1 výše nebo obrázek č. 2 níže), letecká společnost má také na základě článku 7 odst. 2 možnost snížit výši kompenzace o 50 % a to za předpokladu, že nabídne cestujícímu přesměrování, přičemž let nepřekračuje plánovaný čas přiletu původního letu, tak jak blíže stanovuje tabulka č. 3 níže. Autorka by zde ráda upozornila na výši kompenzace v původním návrhu EK uvedené v první kapitole. Při porovnání těchto údajů s konečnou verzí nařízení je zřejmé, že výše kompenzace byla snížena více než o polovinu. Ačkoliv ceny letenek postupně klesají, stále se nejedná o cenovou relaci jízdného u jiných typů dopravy a tomu by také měla odpovídat výše ochrany cestujících v letecké dopravě. Toto měla jistě na paměti také EK, která své návrhy zakládá na předchozím „zmapování terénu“. S každoročním nárůstem počtu cestujících využívajících leteckou dopravu (viz. níže) se sice zvyšují náklady leteckých společností na ochranu cestujících, stejně tak se ale úměrně k tomu zvyšují jejich výnosy z prodaných letek. Proto se autorka domnívá, že by bylo vhodné znovu uvážit, zda výše kompenzace odpovídá současné situaci.

Tabulka č. 3 – Podmínky snížení kompenzace o 50 %

Zpoždění při přeletu	Délka letu	Odškodnění
2 hodiny	Maximálně 1 500 km	125 EUR
3 hodiny	Více než 1 500 km v rámci EU; ostatní lety v rozmezí 1 500 km – 3 500 km	200 EUR
4 hodiny	Více než 3 500 km	300 EUR

Zdroj: Autorka.

Obrázek č. 2 - Přehled výše kompenzace v závislosti na délce letu



Zdroj: *Flight Delay? Claim your compensation now!* [online]. refund.me, 2016 [cit. 12. listopadu 2016]. Dostupné na <<https://www.refund.me>>.

2.5 Změna třídy

V nařízení je také upravena situace, kdy letecký dopravce přesune cestujícího do jiné než jím zvolené třídy. V případě přesunutí do vyšší třídy nemůže být po cestujícím požadován žádný doplatek. Pokud je však cestující zařazen do nižší třídy, náleží mu náhrada v různé výši závislé na tom, jakou délku má let mít, a to ve výši od 30% až do 75% ceny letenky (viz. tabulka č. 4).

Tabulka č.4 – Přehled náhrad v případě změny třídy

Výše náhrady	Délka letu
30% ceny letenky	Maximálně 1 500 km
50% ceny letenky	Více než 1 500 km v rámci EU, s výjimkou letů mezi ČS EU a francouzskými zámořskými departmenty; ostatní lety o délce od 1 500 km do 3 500 km.
75% ceny letenky	Ostatní lety nespádající do předchozích skupin, včetně letů mezi ČS EU a francouzskými zámořskými departmenty.

Zdroj: *Autorka*.

Příkladem změny třídy může být judikát SDEU z nedávné doby. V původním sporu došlo k situaci, kdy si cestující zakoupil jednu letenku, v rámci které mohl uskutečnit několik letů provozovaných jednou leteckou společností. V jednom z těchto letů však letecká společnost přesunula cestujícího ze zaplacené první třídy do business třídy, na základě čehož tento cestující požádal společnost o nahrazení částky ve výši odpovídající 75 % ceny letenky, jak ho k tomu dle jeho názoru opravňoval příslušný článek nařízení. V reakci na tuto žádost letecká společnost zaplatila cestujícímu pouze zlomek této částky s tím, že třída byla změněna pouze pro jeden let z několika, na které se letenka vztahovala. Proto cestující mohl požadovat náhradu pouze za tento dotčený let a navíc pouze v ceně bez daně. Předkládající soud kladl SDEU otázky, jak vykládat článek 10 odst. 2 ve spojení s pojmem „letenka“, a také jak vykládat v tomto kontextu pojem „cena letenky“.⁴¹ Ve svém vyjádření SDEU uvedl, že tyto články nařízení je třeba vykládat tak, že v případě změny třídy na nižší je při stanovení náhrady třeba vycházet z ceny konkrétního letu⁴², kde došlo k dané změně třídy a v případě, že tato cena není na letence uvedena, z části ceny letenky, která odpovídá dané části letu

⁴¹ Rozsudek ze dne 22. června 2016, *Steeff Mennens v. Emirates*, C-255/15, Úř. věst., body 7-11.

⁴² Pro objasnění pojmu „let“, který Nařízením 261 nedefinuje, SDEU odkázal např. na případ *Emirates Airlines v. D. Schenkel*, C-173/07, viz. výše.

z celkové délky, kde k této změně třídy došlo. Vycházet je třeba z čisté ceny tohoto letu, bez daní a dalších poplatků vztahujících se k letence.⁴³

2.6 Mimořádné okolnosti

Speciálním pojmem, o kterém hovoří článek 5 v odstavci 3 Nařízení 261 jsou „mimořádné okolnosti“, které mohou vyloučit odpovědnost leteckého dopravce. Tento článek říká, že se jedná o takové okolnosti, kterým nebylo možné zabránit i přes přijetí všech přiměřených opatření. Jak SDEU později vyslovil ve své judikatuře, mohou vzniknout v situacích „*politické nestability, povětrnostních podmínek neslučitelných s uskutečněním dotčeného letu, bezpečnostních rizik, neočekávaných nedostatků letové bezpečnosti a stávek, které postihují provoz provozujícího leteckého dopravce*“. Od povinnosti náhrady škody mají osvobodovat jen ty mimořádné okolnosti, které letecký dopravce prokáže.⁴⁴

Při podrobnějším zaměření se na judikát Wallentin-Hermann v. Alitalia, ze kterého předchozí odstavec čerpá, zjistíme, že zde SDEU odpovídal na otázku, zda takovou „mimořádnou okolností“ může být technická závada na letadle, kvůli které došlo ke zrušení letu. V rámci ochrany spotřebitele zde rozhodl, že institut mimořádných okolností by měl být vykládán striktně.⁴⁵ Jeho odpověď tedy byla záporná s tím, že pokud je ovšem tato závada zapříčiněna událostmi, které nespočívají v „běžné činnosti“ daného leteckého dopravce a ten nad nimi „nemá účinnou kontrolu“, může být takto vzniknuvší technická závada považována za „neočekávaný nedostatek letové bezpečnosti“, jak je zmiňováno ve čtrnáctém bodě odůvodnění předmětného nařízení – tedy jako „mimořádná okolnost“. Běžné technické závady plynoucí z nedostatečné údržby letadla jsou pro účely Nařízení 261 považovány za součást běžného výkonu činnosti leteckého dopravce. Dodržení minimálních pravidel údržby letadla ale nemusí nutně znamenat, že dopravce vykonal „všechna přiměřená opatření“, jak říká čl. 5 odst. 3 Nařízení 261 a tedy ani prokázání odůvodněnosti osvobození od povinnosti náhrady škody.⁴⁶ Nutnost striktního výkladu článku 5 odst. 3 stanoveného v judikátu Wallentin-Hermann SDEU potvrdil ve své nedávné judikatuře, když vyslovil, že „*technická závada, která nastala nepředvídaně, nebyla způsobena nedostatkem údržby ani nebyla odhalena během pravidelné údržby, nespadá pod pojem „mimořádné okolnosti*“. Technická závada i jako nepředvídaná událost v podobě předčasného selhání některých

⁴³ Tamtéž, body 29-32, 39.

⁴⁴ Rozsudek ze dne 22. prosince 2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, Úř. věst., body 23-24, 34.

⁴⁵ MALENOVSKÝ, Jiří. Regulation 261: Three Major Issues in the Case Law of the Court of Justice of the EU. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 32.

⁴⁶ Tamtéž, body 23-24, 34, výrok 1.

součástí letadla, je vlastní běžnému výkonu činnosti a její napravení se nevymyká účinné kontrole dopravce.⁴⁷ V tomto případě tedy SDEU ještě více omezil rozsah tohoto pojmu.

Tyto závěry SDEU byly kritizovány za to, že nedokázaly uspokojivě vyvážit ochranu spotřebitelů s povinností náhrad, které mají nést letecké společnosti. Dle názoru autorky musí být ovšem brán zřetel na skutečnost, že Nařízení 261 bylo přijato s prioritou vysoké ochrany cestujících jako spotřebitelů a je tedy žádoucí, aby podle této priority bylo vykládáno. Stejně tak byl některými autory kritizován výklad pojmu „mimořádné okolnosti“ právě pro svoji vágnost, kdy není přesně určeno, co SDEU považuje za „běžnou činnost“ a „účinnou kontrolu“.⁴⁸ Z Nařízení 261 přesně a jednoznačně nevyplývá, jaká situace je za mimořádnou okolnost považována a definice tohoto pojmu tedy zůstává na výkladu SDEU v jednotlivých případech. Autorka ovšem plně souhlasí s názorem SDEU, že omezení definice „mimořádných okolností“ taxativním výčtem s ohledem na zvýšenou ochranu cestujících jako spotřebitelů, není žádoucí ani vhodné.

V souvislosti s pojmem mimořádné okolnosti stojí za zmínku také judikát *Eglitis*. Základem sporu bylo zrušení letu po výpadcích elektrického proudu, v důsledku kterých byla uzavřena určitá část švédského vzdušného prostoru. Žalobci spor nezakládali na zpochybnění výpadků elektrického proudu jako „mimořádné okolnosti“, nýbrž na skutečnosti, že tato mimořádná okolnost odůvodňovala pouze zpoždění daného letu (cca 2 hodiny), ale nikoliv jeho zrušení. Podstatou předběžných otázek poté bylo, zda krátce trvající mimořádné okolnosti mohou odůvodnit zrušení letu a zda jsou letecké společnosti povinny v rámci přijetí všech přiměřených opatření k jejich zabránění⁴⁹ zajistit své prostředky (včetně posádky) tak, aby bylo možné let v určitém časovém rozmezí po plánovaném odletu přesto uskutečnit.⁵⁰ SDEU zopakoval, že přijetí přiměřených opatření je ponecháno na vnitrostátních orgánech v konkrétní situaci. Rozhodl ale, že letecký dopravce je v rámci přijetí přiměřených opatření povinen odpovídajícím způsobem zohlednit při plánování letu možnost zpoždění ve spojení s mimořádnými okolnostmi. Zároveň však článek 5 odst. 3 nelze vykládat v tom smyslu, že by měla být uložena konkrétní a neměnná „časová rezerva“ pro všechny letecké dopravce bez rozdílu. Dále SDEU zdůraznil, že při stanovování „časové rezervy“ je nezbytné brát v potaz případné neúnosné oběti ze strany leteckého dopravce vzhledem k jeho

⁴⁷ Rozsudek ze dne 17. září 2015, *Corina van der Lans v. KLM*, Úř. věst., body 41-42, 49.

⁴⁸ MALENOVSKÝ, Jiří. Regulation 261: Three Major Issues in the Case Law of the Court of Justice of the EU. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 32-33.

⁴⁹ Jak je uvedeno v článku 5 odst. 3 Nařízení 261.

⁵⁰ Rozsudek ze dne 12. května 2011, *Eglitis a Ratnieks v. Air Baltic Corporation AS*, C-294/10, Úř. věst., body 9-21.

kapacitám v rozhodné době.⁵¹ Dle autorky je na tomto judikátu pozoruhodné zastání se leteckých dopravců ze strany SDEU, který v drtivé většině případů pevně stojí při cestujících.

Dalším významným bodem ve výkladu pojmu „mimořádné okolnosti“ se stal judikát McDonagh, jehož skutková podstata se, jako u mnoha dalších případů, odehrála v době výbuchu islandské sopky Eyjafjallajökull v dubnu 2010 a následného uzavření vzdušného prostoru nad EU.⁵² V tomto případě se jednalo o spor mezi Denise McDonagh, která si u letecké společnosti zarezervovala let z Portugalska do Irska, který se měl uskutečnit právě v době, kdy došlo k explozi sopky, v důsledku čehož byl z důvodu rizik pro leteckou dopravu uzavřen vzdušný prostor nad několika ČS. Daný let byl tedy zrušen a paní McDonagh byla nucena o několik dní prodloužit svůj pobyt v Portugalsku. Během této doby jí letecká společnost odmítla poskytnout péči, kterou stanovuje článek 9 Nařízení 261. Paní McDonagh tedy podala žalobu proti společnosti na náhradu nákladů na dopravné, stravné a za ubytování, které jí za danou dobu vznikly. Společnost se však neodvolávala jen na „mimořádné okolnosti“ jak jsou stanoveny v daném nařízení, ale na „zcela mimořádné okolnosti“, které jí kromě povinnosti poskytnout náhradu zprošťují také povinnosti poskytnout péči stanovenou v člancích 5 a 9.⁵³

Pro letecké společnosti byla nutnost poskytnout péči cestujícím za těchto okolností ještě méně přijatelná, neboť nenesly ani sebemenší podíl viny na uzavření leteckého prostoru a poskytnutí péče tolika cestujícím na několik dní pro ně znamenalo extrémní finanční náklady. Bylo tedy voláno po ochraně leteckých společností proti povinnosti poskytovat péči i v situacích, které nejsou nikým zaviněné ani ovlivnitelné a způsobují ztráty v takovém rozsahu.⁵⁴ SDEU však ve svém rozsudku uvedl, že uzavření vzdušného prostoru v důsledku erupce sopky spadá pod definici „mimořádných okolností“, ale přesto je povinností každého leteckého dopravce poskytnout cestujícímu péči stanovenou článkem 9 Nařízení 261, nehledě na charakter a závažnost okolností, které zapříčinily zrušení letu.⁵⁵ Jak dle SDEU vyplývá z článku 9 Nařízení 261, letecký dopravce má povinnost poskytnout stanovenou péči po celou dobu od zrušení letu, kdy cestující čeká na přeměrování. Dle autorky byl SDEU v tomto případě evidentně opět zcela na straně cestujících jako spotřebitelů, když stanovil, že zvláště

⁵¹ Rozsudek ze dne 12. května 2011, *Eglitis a Ratnieks v. Air Baltic Corporation AS*, C-294/10, Úř. věst., body 28-31, 35.

⁵² CORREIA, Vincent. Air Passengers' Rights, „Extraordinary Circumstances,“ and General Principles of EU Law: Some Comments After the McDonagh Case. *Aviation Law and Policy*, 2014, roč. 14, č. 2, s. 245-248.

⁵³ Rozsudek ze dne 31. ledna 2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd.*, C-12/11, Úř. věst., body 12-17.

⁵⁴ CORREIA, Vincent. Air Passengers' Rights, „Extraordinary Circumstances,“ and General Principles of EU Law: Some Comments After the McDonagh Case. *Aviation Law and Policy*, 2014, roč. 14, č. 2, s. 248-250.

⁵⁵ Rozsudek ze dne 31. ledna 2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd.*, C-12/11, Úř. věst., body 28-34.

v případě zrušení letu v důsledku déle přetrvávajících mimořádných okolností musí být kladen zřetel na to, aby byla cestujícím poskytnuta veškerá pomoc po celou dobu čekání na přesměrování.⁵⁶ Autorka se domnívá, že nespokojenost na straně leteckých dopravců je v tomto případě více než pochopitelná. Mimořádná situace, jako je výše uvedená, může být pro dopravce vzhledem k množství cestujících uvězněných na letišti až neúnosně finančně náročná. Jistým řešením by proto mohlo být alespoň stanovení určitého únosného rozpočtu na jednoho cestujícího, který je letecká společnost v takovém případě povinna poskytnout.

Dle názoru autorky vyžaduje úprava pojmu „mimořádné okolnosti“ zvýšenou pozornost, neboť z obsažné judikatury SDEU vztahující se k tomuto pojmu lze usuzovat, že právě tento pojem dělá vnitrostátním soudům největší potíže při aplikaci Nařízení 261. Judikatura SDEU je v případě „mimořádných okolností“ opravdu široká, napříč ČS EU se ale jedná o zmatečný pojem, což patrně vychází ze stále velmi široké škály situací, které mohou potenciálně být za mimořádnou okolnost považovány. Každý ČS se potýká s rozdílnými problémy, ty by ovšem neměly bránit efektivní a jednotné aplikaci Nařízení 261. Především výklad pojmu „mimořádné okolnosti“ je však za současného znění nařízení pro jeho jednotnou aplikaci ve všech ČS EU velkou výzvou.⁵⁷

Dle autorky je předvídatelné, že letecké společnosti se budou snažit odkazovat na „mimořádné okolnosti“ co nejfrekventovaněji, aby se tak vyhnuly vyplacení vysokých kompenzací, proto hodnotí úzké vymezení tohoto pojmu v judikatuře SDEU jako kladné a nejvyšší možnou měrou přispívající k vysoké ochraně cestujících jako spotřebitelů.

2.7 Možnost podání stížnosti

V případě, že se cestující cítí být zkrácen na svých právech odepřením nástupu na palubu, zpožděním letu či jeho zrušením, prvním krokem k nápravě takové situace a odškodnění je kontaktování příslušné letecké společnosti, která spravovala let.⁵⁸ Ve stručně a výstižně vypracované stížnosti⁵⁹ je nezbytné zmínit jména jednotlivých zaměstnanců, se kterými byla situace řešena, časové údaje, číslo rezervace a také přiložit kopii předmětných dokladů. Pokud tímto způsobem nedoručí k vyřešení situace, je zde možnost obrátit se na příslušný vnitrostátní orgán⁶⁰ odpovídající za prosazování práv cestujících či na ESC,

⁵⁶ Tamtéž, body 40-42.

⁵⁷ PRASSL, Jeremias. Tackling Diversity Through Uniformity? Revisiting the Reform of Regulation 261/2004. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 333-335.

⁵⁸ *How to complain* [online]. EU travel rights, 2016 [cit. 3. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.eutransportrights.eu/index.php/how-to-complain>>.

⁵⁹ Viz. Příloha 1.

⁶⁰ Seznam příslušných orgánů je k nalezení na stránkách EK věnovaných právům cestujících v letecké dopravě.

keré může poskytnout další informace a součinnost. Stížnost by měla být zaslána úřadu umístěnému v zemi, kde došlo k předmětné události.⁶¹

Další z možností cestujícího domáhajícího se svých práv je obrácení se na příslušný vnitrostátní soud. Kritérium výběru soudu, u kterého má být podán návrh na zahájení soudního řízení, určil SDEU v judikátu *Rehder*. V tomto případě si cestující zarezervoval let z Mnichova do Vilniusu u letecké společnosti se sídlem v Lotyšsku, který byl ale zrušen. Cestující byl nucen využít jiný let přes Kodaň a do cílové destinace tak dorazil 6 hodin po plánovaném čase příletu původního letu. Podal tedy návrh u soudu v obvodě, kde se nachází mnichovské letiště a domáhal se tak náhrady škody ze strany letecké společnosti v příslušné výši (článek 5 odst. 1 písm. c) a článek 7 odst. 1 písm. a). Letecká společnost se proti rozhodnutí tohoto soudu odvolala, načež odvolací soud zrušil rozsudek soudu prvního stupně pro nepříslušnost s tím, že jako místně příslušný měl být určen soud v jehož obvodě se nachází místo sídla společnosti, která let zajistila.⁶² Otázka příslušnosti musela být řešena s odkazem na článek 5 bod 1 písm. b) druhou odrážku nařízení číslo 44/2001.⁶³ Ten má být dle SDEU vykládán v tom smyslu, že pokud jde o leteckou přepravu osob z jednoho ČS do jiného ČS uskutečněnou na základě přepravní smlouvy a Nařízení 261, záleží na volbě žalobce, zda se rozhodne návrh podat u soudu, v jehož obvodě se nachází místo odletu nebo u soudu, v jehož obvodě se nachází místo příletu letadla.⁶⁴

Při aplikaci ustanovení Nařízení 261 také vyvstala otázka, jaká lhůta pro uplatnění nároku na kompenzaci je přípustná. SDEU dospěl k názoru, že pravidla pro stanovení takové lhůty odpovídají délce promlčecí lhůty každého ČS.⁶⁵ Autorka se ovšem domnívá, že vzhledem ke skutečnosti, že nároky plynoucí z Nařízení 261 nemusí být uplatňovány v rámci soudního řízení, by bylo vhodnější stanovit jednotnou lhůtu pro uplatnění nároku, což by přispělo k jednotnému uplatňování nařízení a k rovným právům pro všechny cestující.

⁶¹ GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ PRO MOBILITU A DOPRAVU. *Práva cestujících v letecké dopravě – Co potřebujete vědět*. Brusel: Úřad pro publikace, 2016, s. 5.

⁶² Rozsudek ze dne 9. července 2009, *Peter Rehder v. Air Baltic Corporation*, C-204/08, Úř. věst., body 19-21.

⁶³ Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech. Úř. věst. L 012, 22. prosince 2000., konkrétně ustanovení o zvláštní příslušnosti. Nyní jeho přepracované znění - Nařízení Rady (EU) č. 1215/2012 – Brusel I bis.

⁶⁴ Rozsudek ze dne 9. července 2009, *Peter Rehder v. Air Baltic Corporation*, C-204/08, Úř. věst., bod 47.

⁶⁵ Rozsudek ze dne 22. listopadu 2012, *Joan Cuadrench Moré v. KLM*, C-139/11, Úř. věst., bod 33.

3 Změna Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 a úvahy de lege ferenda

Předmětné nařízení stanovující pravidla pro kompenzace a asistenci cestujícím v letecké dopravě čelilo od počátku neochotě ze strany leteckých společností toto nařízení plně respektovat. Jednotlivci uplatňující svá práva z nařízení vyplývající, byli často nuceni domáhat se svých práv prostřednictvím soudního sporu. Národní soudy projevovaly nespokojenost s některými částmi Nařízení 261 a také s následnými rozsudky SDEU.⁶⁶ Jak z výše uvedeného vyplývá, po přijetí tohoto nařízení vznikaly pochybnosti subjektů odpovědných za jeho uplatňování, jako jsou letecké společnosti a jiné vnitrostátní subjekty, jak vykládat některé jeho části, a proto se interpretace lišila. Také pro cestující nebylo jasné, jaký rozsah práv pro ně z Nařízení 261 vyplývá. V roce 2007 tedy Evropská komise vytyčila hlavní nedostatky a navrhla jejich nápravu. Součástí byl také závazek EK podílet se na lepším prosazování Nařízení 261 a podávání zpráv v pravidelných intervalech.⁶⁷

Jak již bylo naznačeno výše, význam a funkčnost nařízení byl v praxi „otestován“ v dubnu 2010, kdy došlo k neočekávané erupci sopky Eyjafjallajökull na jihu Islandu, která v důsledku částic popela vyskytujících se v hlavních leteckých trasách nad Evropou, ochromila leteckou dopravu nad několika členskými státy EU. Kolaps vzdušného prostoru odhalil limity evropského nařízení, když na letištích zůstaly uvězněny miliony cestujících.⁶⁸ Během této krize nebylo leteckým společnostem jasné, jakým způsobem aplikovat práva stanovená Nařízením 261, některé dokonce namítaly, že situace je tak mimořádná, že se na ní nařízení nemůže vztahovat vůbec.⁶⁹

Ačkoliv jsou práva cestujících v rámci EU vnímána jako práva, která mají být chráněna i za mimořádných okolností, v důsledku výše uvedené situace obdržela ECC-Net v roce 2010 vysoký počet stížností (viz. graf č. 1), přičemž 57 % stížností spadajících pod oblast dopravy se vztahovalo k právům cestujících v letecké dopravě⁷⁰ a pouze 31%

⁶⁶ GARBEN, Sacha. The Turbulent Life of Regulation 261: Continuing Controversies Surrounding EU Air Passenger Rights. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 259-260.

⁶⁷ EVROPSKÁ KOMISE. *Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004*. Brusel, 2011, s. 2-3.

⁶⁸ *V Evropě by mohla být z poloviny obnovena letecká přeprava* [online]. euroskop.cz, 19. dubna 2010 [cit. 9. listopadu 2016]. Dostupné na <<https://www.euroskop.cz/38/16027/clanek/v-evrope-by-mohla-byt-z-poloviny-obnovena-letecka-preprava/>>.

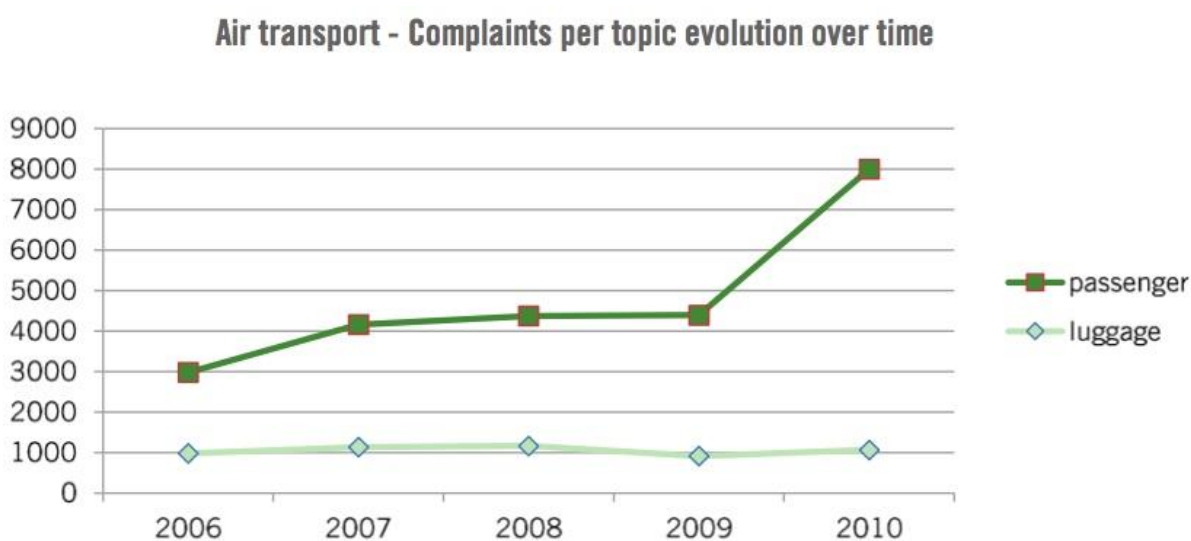
⁶⁹ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'*. Sweden: Elander Sverige AB, 2011, s. 15.

⁷⁰ V porovnání s rokem 2009 se jedná o 59% nárůst stížností cestujících v letecké dopravě, což lze přisuzovat zmíněnému kolapsu vzdušného prostoru a vzniknuvší krizi, ne všechny stížnosti ovšem byly zapříčiněny krizí.

těchto stížností cestujících bylo možné vyřešit smírnou cestou.⁷¹ Nejvíce stížností ze strany cestujících obdržela ECC-Net v reakci na sopečnou krizi jako mimořádnou okolnost například v těchto oblastech:

- *Nedostatek poskytnutých informací (článek 14) a obtížné prokazování této skutečnosti.*
- *Nedostatečné poskytnutí péče a asistence (článek 9).⁷²*
- *Problémy s přesměrováním.⁷³*
- *Nepřiměřeně dlouhá doba vyřizování stížností či absence reakce aerolinie.⁷⁴*

Graf č. 1 – Vzrůst počtu stížností obdržených ECC-Net



Zdroj: THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2015 – Do consumers get the compensation they are entitled to and at what costs?.* Sweden, 2015, s. 27.

Tato bezprecedentní krize zdůraznila nutnost jasného výkladu nařízení.⁷⁵ Podstatnou vyvstanuvší otázkou byl například pojem „přesměrování“, kdy nebylo jasné, zda je možné přesměrování vykonat i prostřednictvím jiných dopravních prostředků. EK později objasnila, že k přesměrování může být použito i autobusů, vlaků či jiných hromadných dopravních prostředků. Dalším nejasným pojmem se ukázala být také „změna rezervace“. I v tomto

⁷¹ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'.* Sweden: Elander Sverige AB, 2011, s. 4-5.

⁷² Dle zprávy ECC-Net je jedním z hlavních problémů skutečnost, že v případě vzniku práva na péči ji letecké společnosti neposkytují v době potřeby, ale na místo toho slíbí pozdější proplacení vzniknuvších nákladů.

⁷³ Někteří letečtí dopravci vyzvali cestující k zajištění alternativní dopravy, kterou jim ovšem poté neproplatili.

⁷⁴ Tamtéž, s. 35-37.

⁷⁵ Za tímto účelem již EK vydala několik dokumentů, z nichž posledním jsou Pokyny pro výklad nařízení ze dne 15. června 2016.

případě pojem objasnila EK, dle které není nutné ji provést prostřednictvím vlastních letů, ale je možné využít jinou leteckou společnost.⁷⁶

Ve výsledku se letecké společnosti, až na jisté výjimky, snažily minimalizovat vliv situace na cestující a bylo patrné, že bez existence Nařízení 261 by byla situace ještě hůře zvladatelná a cestujícím by vznikly ještě větší náklady. Přesto bylo poukazováno například na neomezenou odpovědnost v případech přírodních katastrof v oblasti poskytnutí péče⁷⁷ a nerovnoměrné podílení se leteckých dopravců na finančních nákladech⁷⁸ a probíhala tedy diskuze o tom, zda jsou práva cestujících stanovená Nařízením 261 proporcionální a zda by ochrana cestujících jako spotřebitelů neměla být v tomto směru snížena.⁷⁹

Sopečná krize v mnoha případech pouze zvýraznila problémy, které existovaly již před ní. Kromě výše uvedených bodů se jednalo také o:

- *Nedostatečné prosazování Nařízení 261.*⁸⁰
- *Neochota leteckých společností řídit se rozhodnutími dozorových orgánů.*⁸¹

Jak ukázal průzkum z roku 2014, 22 % osob cestujících prostřednictvím letecké dopravy se během jednoho roku setká s nepravidelností v leteckém provozu, přičemž v 69 % případů se jedná o zpoždění a v 15 % případů o zrušení letu.⁸² Z celkového počtu dotázaných přitom bylo celých 57 % cestujících nespokojených s tím, jak byla situace řešena, ať už se jednalo o poskytnuté informace, asistenci či finanční kompenzaci.⁸³ Jak uvádí zpráva ECC-Net o právech cestujících v letecké dopravě z roku 2015, množství stížností obdržených sítí je dostačující k tomu, aby demonstrovalo hlavní problémy cestujících, ačkoliv se jedná jen o zlomek celkového počtu stížností vztahujících se k této oblasti. Dle zprávy se mnoho leteckých dopravců stále odmítá řídit pravidly zakotvenými v Nařízení 261. Aerolinie stále nedostatečně informují cestující o jejich právech, odmítají vyplácet kompenzace

⁷⁶ EVROPSKÁ KOMISE. *Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004*. Brusel, 2011, s. 7-8.

⁷⁷ Práva v případě situace kvalifikované jako „mimořádná okolnost“ zahrnují: právo na poskytnutí informací ze strany leteckého dopravce (např.: o vývoji situace); právo na péči ve formě občerstvení, stravy a případně ubytování; právo výběru mezi proplacením letenky či přesměrováním do konečné destinace atd. v souladu s články 8 a 9 Nařízení 261.

⁷⁸ EVROPSKÁ KOMISE. *Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004*. Brusel, 2011, s. 4.

⁷⁹ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'*. Sweden: Elander Sverige AB, 2011, s. 5.

⁸⁰ Dozorový orgán může zasáhnout pouze na základě obdržené stížnosti. V některých případech cestující neobdrží náhradu škody ani po podání stížnosti k dozorovému orgánu a je nucen domáhat se svých práv např. soudní cestou.

⁸¹ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – In the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'*. Sweden: Elander Sverige AB, 2011, s. 40.

⁸² Zbylá procenta připadají například na ztrátu či poškození zavazadel.

⁸³ EUROPEAN COMMISSION. *Special Eurobarometer 420 „Passenger rights“*. European union: TNS Opinion & Social network, 2014, s. 48-49.

a pro vznesení stížnosti mnohdy stanovují časové limity (např. 2 roky). Cestující poté očekávají vynucení ze strany dozorového orgánu, který k tomu ale mnohdy nemá potřebné pravomoci.⁸⁴ Zpráva z roku 2015 potvrzuje mnohá zjištění uvedená ve zprávě z roku 2011, například selhání aerolinií v poskytování péče, na kterou mají cestující nárok, za současného slibu pozdějšího proplacení nákladů, ke kterému později ani nemusí dojít. Smyslem Nařízení je poskytnutí péče přímo v době incidentu a to i v případě mimořádných okolností⁸⁵. Dále poukazuje na nedostatečnou definici pojmu „mimořádné okolnosti“ či absenci výslovného uvedení podmínek pro náhradu škody v případě zpoždění letu.⁸⁶

Pro jasnou představu o tom, kolik osob se ročně může setkat s výše uvedenými nepříjemnostmi, je vhodné zmínit, že dle úřadu Eurostat⁸⁷ bylo v roce 2015 přepraveno v EU více než 900 milionů cestujících, což představuje téměř o 5% vyšší počet v porovnání s rokem 2014 a o celých 22% více než v roce 2009. Jak můžeme vidět na grafu č. 2 zobrazujícím počet přepravených osob za několik posledních let, počet přepravených cestujících v EU má v průběhu několika posledních let prokazatelně stoupající tendenci, jak v případě letů do EU, tak v případě letů mimo ni. Proto se autorka domnívá, že rostoucí počet cestujících je pádným důvodem k tomu, aby bylo k napravení nedostatků Nařízení 261 přistoupeno co nejrychleji a předešlo se tak slábnoucí ochraně cestujících jako spotřebitelů.

Na tomto místě je logické také zmínit údaje o zpožděných a zrušených letech v rámci EU. Autorce se bohužel nepodařilo dohledat údaje týkající se výhradně EU a popřípadě v ní registrovaných leteckých společností, a proto zde budou uvedena alespoň data zahrnující aerolinie a lety v rámci celé Evropy, čímž bude poskytnut alespoň přibližný obrázek o situaci v oblasti zrušených a zpožděných letů. Na obrázku č. 3 níže je tedy zobrazen počet zrušených a zpožděných letů na území Evropy za období třiceti dnů. Ke zrušení letu došlo v 8 170 případech, zatímco ke zpoždění letu v 86 132 případech. Jedná se o poměrně vysoká čísla, která se ale samozřejmě sníží, odečteme-li zrušené a zpožděné lety mimo EU a ty, které nevyhovují pravidlům stanoveným Nařízením 261 a to se na ně tedy nevztahuje. Ani tak ovšem tato čísla nebudou ve vztahu k cestujícím zanedbatelná uvážíme-li, kolik osob je během jednoho letu touto situací postiženo.

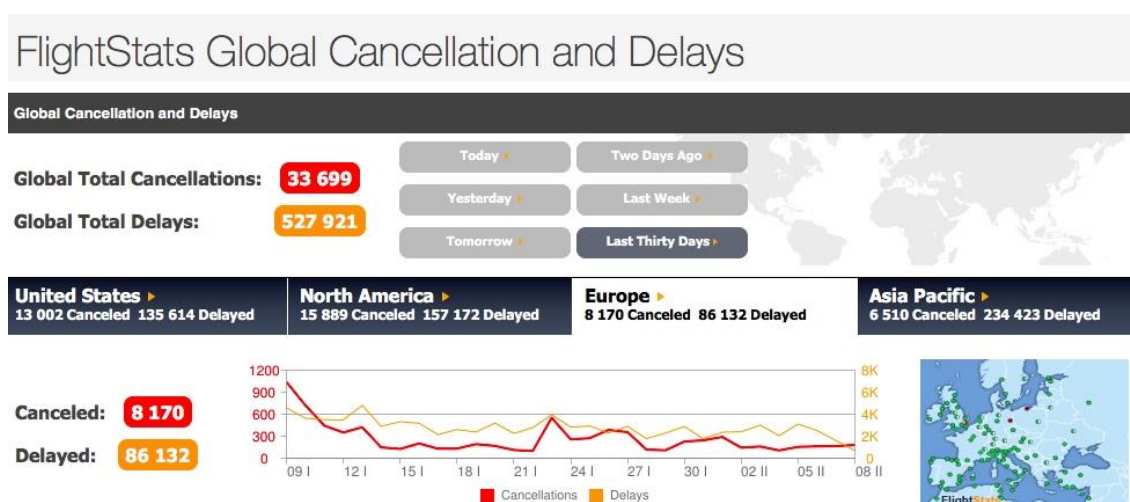
⁸⁴ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2015 – Do consumers get the compensation they are entitled to and at what costs?*. Sweden, 2015, s. 24.

⁸⁵ Mimořádné okolnosti zbavují leteckého dopravce pouze povinnosti k náhradě škody, nikoliv k poskytnutí péče.

⁸⁶ Tamtéž, s. 61-64.

⁸⁷ Statistický úřad EU spadající pod EK na úrovni generálního ředitelství, jehož úkolem je poskytování statistických dat na úrovni celé EU.

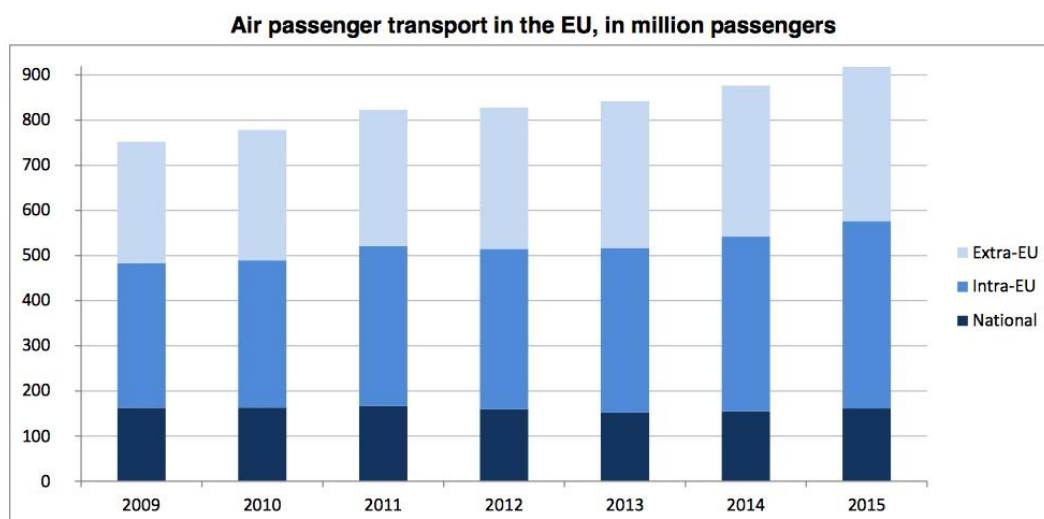
Obrázek č. 3 – Počet zrušených a zpožděných letů na území Evropy během třiceti dnů



Zdroj: *FlightStats Global Cancellation and Delays* [online]. Flightstats 2017 [cit. 8. února 2017]. Dostupné na <http://www.flightstats.com/go/Media/stats.do?region=europe&queryDate=last30Days>.

Z výše uvedených údajů autorka tedy vyvozuje předpoklad, že s nárůstem přepravených osob prostřednictvím letecké dopravy⁸⁸ dochází také k nárůstu počtu nespokojených cestujících a následnému podání stížnosti. Proto se autorka domnívá, že ve věci revize Nařízení 261 by mělo být postupováno co nejrychleji nejen v zájmu cestujících jako spotřebitelů, ale také v zájmu leteckých dopravců, aby byla nastolena určitá rovnováha.

Graf č. 2 – Přeprava cestujících EU v letecké dopravě, v milionech cestujících.



Zdroj: EUROSTAT. *Newsrelease – Air passenger transport in the EU*. Luxembourg: Eurostat Press Office, 2016, s. 1.

⁸⁸ Dle úřadu Eurostat bylo během roku 2015 jen v rámci ČR přepraveno 12,6 milionů osob. (viz. <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=ttr00012&plugin=1>)

Nařízení 261 představuje jednu z nejúspěšnějších akcí v oblasti ochrany spotřebitelů, jak píše Jeremias Prassl⁸⁹, na druhou stranu z předchozího textu opakovaně vyplývají nedostatky nařízení. Kritiku Nařízení 261 zaznamenává také ze strany leteckého průmyslu ve smyslu nepřiměřené finanční zátěže, kterou klade na letecké dopravce.⁹⁰

Výše uvedená situace vyústila v to, že po letech platnosti Nařízení 261 došlo k opětovnému posouzení jeho uplatňování a k další snaze o nápravu nedostatků.

3.1 Návrh Evropské komise [COM(2013) 130] na změnu Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004

V první polovině roku 2013 byl EK zveřejněn návrh na změnu Nařízení 261 s cílem zrevidovat a zlepšit právní předpisy vztahující se k právům cestujících v letecké dopravě na úrovni EU, s ohledem na rychle se měnící prostředí v oblasti letecké dopravy. Návrh by měl zajistit dodržování vysoké úrovně ochrany cestujících jako spotřebitelů ze strany leteckých dopravců. Součástí návrhu je též zohlednění finančních dopadů na letecké dopravce, které vznikají jako důsledek uplatňování práv cestujících zaručených Nařízením 261.⁹¹

Dále budou autorkou zmíněny body návrhu, které považuje vzhledem k účelu práce za nejpodstatnější.

Jak návrh uvádí, jedním z jeho cílů je zajištění efektivního a jednotného prosazování práv cestujících. Toho chce EK docílit upřesněním hlavních zásad a práv cestujících, které dříve vyvolávaly spory s leteckými společnostmi. Především jde o zahrnutí některých skutečností judikovaných SDEU přímo do Nařízení 261. Například se jedná o definici mimořádných okolností (*Wallentin-Hermann v. Alitalia C-549/07*), či právo na náhradu škody v případě významných zpoždění (*Sturgeon C-407/07*), kde bylo ovšem navrženo zvýšení mezní lhůty pro vznik práva na náhradu ze tří na pět hodin pro všechny cesty v rámci EU. Dále je navrhováno upřesnění práva na přesměrování, kdy má být nařízením přímo stanovena možnost za určitých podmínek využít let jiného dopravce či jiný druh dopravy. Návrh také zjednodušuje právo na poskytnutí péče, a to zavedením jediné mezní lhůty v délce dvou hodin u letů všech vzdáleností. Významnou změnou je potvrzení práva na poskytnutí péče a popřípadě také náhrady škody v případě zmeškání navazujícího letu ze strany leteckého

⁸⁹ PRASSL, Jeremias. Tackling Diversity Through Uniformity? Revisiting the Reform of Regulation 261/2004. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 325.

⁹⁰ Tamtéž.

⁹¹ RADA EVROPSKÉ UNIE. *Interinstitucionální spis: 2013:0072 (COD)*. Brusel: Generální sekretariát Rady, 2015, s. 1-2.

dopravce, který provozoval zpožděný let. Předpokladem k náhradě škody by v tomto případě měla být skutečnost, že navazující lety jsou součástí jediné přepravní smlouvy. Návrh potvrzuje podobná práva jako při zpoždění letu cestujícím, jimž byla oznámena změna odletu méně než dva týdny před plánovaným odletem, dále také stanovuje práva cestujících pro případ, že jejich letadlo bylo zdrženo na odbavovací ploše (především právo na opuštění letadla po pěti hodinách). Zakotveno by mělo být také právo cestujících na informace o narušení letu, jakmile jsou takové informace k dispozici.⁹²

Mezi další změny nařízení patří také upřesnění činnosti vnitrostátních subjektů, které jsou odpovědné za prosazování nařízení. Stanovena je například politika aktivnějšího sledování či výměna informací a koordinace mezi těmito jednotlivými subjekty spolu s EK. Mělo by být také posíleno účinné vyřizování jednotlivých nároků a stížností a také komunikace mezi leteckým dopravcem a cestujícím ohledně jeho práv. EK ve svém návrhu také zohlednila finanční způsobilost leteckých dopravců.⁹³

Pokroku v revizi práv cestujících v letecké dopravě je dosahováno jen velmi pomalu, předmětem diskuze je především určení prahových hodnot kompenzace v případě zpoždění letu, které by revidovaný návrh měl nově zahrnovat a ke kterým dochází mnohem častěji než k jejich zrušení. Problém činí také návrh na nárok na kompenzaci v případě zmeškání navazujícího letu cestujícím, zapříčiněného zrušením či zpožděním letu. Dalším problémem brzdícím přijímání veškerých právních předpisů v oblasti letectví, je britsko-španělský spor o území Gibraltarů.⁹⁴ Jakákoliv dohoda týkající se práv cestujících je tak pozdržena, dokud nebude tento spor vyřešen.⁹⁵

3.2 Možnosti posílení práv cestujících v letecké dopravě

Práva cestujících v letecké dopravě by měla být jasně a stručně aplikovatelná a především by nemělo docházet k rozdílným přístupům napříč ČS a jednotlivými leteckými dopravci. Autorka je toho názoru, že pro cestující jako pro spotřebitele je velmi důležitá

⁹² EVROPSKÁ KOMISE. *Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004 – 2013/0072 (COD)*. Brusel: 2013, s. 6-8.

⁹³ Tamtéž, s. 8-9.

⁹⁴ Španělsko požaduje vyloučení gibraltarského letiště z právních předpisů EU pro oblast letectví, dokud tato debata nebude vyřešena.

⁹⁵ *Brussels considers withdrawing draft EU law on air travellers' rights* [online]. EurActiv.com 2015 [cit. 10. února 2017]. Dostupné na <<https://www.euractiv.com/section/transport/news/brussels-considers-withdrawing-draft-eu-law-on-air-travellers-rights/>>.

právní jistota, ale zároveň se stejně jako skupina A4E⁹⁶ domnívá, že by mělo docházet také k určité rovnováze mezi ochranou cestujících a zájmy leteckých dopravců.⁹⁷

Velmi podstatnou částí návrhu je začlenění jasné definice pojmu „mimořádné okolnosti“, které, jak bylo opakovaně zmiňováno výše, činí jeden z hlavních problémů při uplatňování práv cestujících. Současná zmínka o mimořádných okolnostech osvobozujících letecké společnosti od povinnosti nahradit cestujícímu škodu je zavádějící a každý členský stát přistupuje jinak k tomu, co by mělo být za mimořádnou okolnost považováno. Navíc každý členský stát čelí jiným mimořádným okolnostem, ať už se jedná o sněhovou kalamitu či o častý výskyt zvěře na přistávací ploše.⁹⁸ Nejasná definice navzdory bohaté judikatuře SDEU způsobuje rozdílnou aplikaci práva EU, což je proti jeho podstatě. V první řadě autorka kladně hodnotí zahrnutí detailnější definice tohoto pojmu, na druhou stranu se domnívá, že demonstrativní výčet situací zcela nevyřeší. Je ovšem zřejmé, že taxativní výčet mimořádných okolností by k vyřešení situace též nepřispěl, neboť škála situací, které je možné považovat za mimořádnou okolnost je poměrně nepředvídatelná a jak již bylo zmíněno výše, může být v každém ČS odlišná. Výčet často se opakujících situací hodnocených jako mimořádná okolnost za podpory judikatury SDEU však jistě alespoň přispěje k jednotnému výkladu pojmu.

Dalším bodem, ke kterému autorka cítí potřebu se vyjádřit, je návrh na zvýšení mezních lhůt, jejichž překročení zakládá právo na náhradu škody v případě zpoždění. „Hlavním smyslem Nařízení by měla být v první řadě náprava vzniknuvší situace po zpoždění či zrušení letu a pod., až v druhé řadě, jako následek právo na kompenzaci, proto by mělo dojít ke zvýšení hraniční doby, kdy je nutné vyplatit kompenzaci“.⁹⁹ Tento návrh A4E zní dle názoru autorky na jednu stranu logicky, avšak na druhou stranu autorka tento výrok hodnotí jako neodpovídající některým možným scénářům. Je pravdou, že pro cestujícího je prioritou dostat se do konečné destinace, toto samotné ovšem nijak nevynahradí způsobené nepohodlí při čekání na letišti či například neúčast na důležitém jednání, které cestující zmešká právě z důvodu nepravidelnosti v letovém provozu. Dosažení konečné destinace a současná kompenzace v odpovídající výši se proto autorce jeví jako stejně důležité kroky.

⁹⁶ Největší asociace leteckých společností, která se zasazuje o řešení problémů v oblasti leteckého provozu (např.: odstraňování letištních poplatků či snižování nákladů letišť EU).

⁹⁷ AIRLINES FOR EUROPE. *A4E's Position on the Commission's Proposal for the Revision of Regulation 261/2004 on Air Passengers Rights*. Brussels, 2016, s 1.

⁹⁸ PRASSL, Jeremias. *Tackling Diversity Through Uniformity? Revisiting the Reform of Regulation 261/2004*. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 333.

⁹⁹ AIRLINES FOR EUROPE. *A4E's Position on the Commission's Proposal for the Revision of Regulation 261/2004 on Air Passengers Rights*. Brussels, 2016, s 2-3.

Navrhované zvýšení hraniční doby, kdy už je nutná kompenzace by samozřejmě byla pro letecké společnosti ekonomicky výhodná, neboť by nebyly nuceny vyplácet vysoké kompenzace tak frekventovaně, z hlediska cestujícího však autorka považuje hranici 3 hodin zpoždění za naprosto proporcionální. Jak uvádí zpráva ECC-Net po sopečné krizi, která prokazatelně zvýšila počet stížností ze strany cestujících, nebyly ztráty leteckých společností ani v této mimořádné situaci existenciálně ohrožující. Naopak i přes tuto krizi zprávy o finanční situaci leteckých dopravců v roce 2010 vesměs naznačují, že tento rok se čísla pohybovala v zisku.¹⁰⁰

Na základě osobní zkušenosti může autorka říci, že mnozí cestující raději upřednostní zrušení letu a dosažení konečné destinace později před dlouhým čekáním na letišti, které jim již tak či tak nemusí zaručit dosažení konečné destinace včas, především pokud k tomu potřebují stihnout navazující let. Proto se autorka domnívá, že by v revidovaném Nařízení 261 mělo být zakotveno také právo na bezplatné stornování letenky v případě, že je očekáváno zpoždění letu. Dále by mohly letecké společnosti vystavit na žádost cestujícího potvrzení o zpoždění letu atd., které cestující později může využít jako případný důkazní materiál.

Zvýšenou pozornost zajisté vyžaduje také informovanost cestujících o jejich právech. Od vstupu Nařízení 261 v platnost proběhlo několik průzkumů na toto téma, z nichž poslední se uskutečnil v roce 2014. Jak z průzkumu vyplynulo, respondenti v rámci ČS EU byli v této otázce rovnoměrně rozděleni. 37 % dotázaných souhlasilo s výrokem, že cestující jsou leteckými společnostmi dostatečně informováni o svých právech a stejný počet dotázaných (37 %) byl proti tomuto výroku. Z průzkumu také vyšlo najevo, že odpovědi se značně lišily napříč ČS EU.¹⁰¹ Na tomto základě se autorka domnívá, že řádné informování cestujících by mělo být v revidovaném nařízení o právech cestujících pevně a jasně vymezeno, například v podobě povinnosti uvést základní informace o právech cestujících, ideálně na zadní straně letenky nebo popřípadě na přiloženém letáku obdrženém při odbavení. Pokud je cesta zajišťována cestovní kanceláří, bylo by vhodné na práva cestujících upozornit také v poskytnutých pokynech k odletu. Na základě vlastní zkušenosti autorka může tvrdit, že tak cestovní kanceláře převážně nečiní. Za tímto účelem by práva cestujících měla být mnohem více propagována také přímo na letištích.

Jak bude naznačeno v následující kapitole, systém vymáhání práv cestujících je velmi nekompaktní a těžko se tak zjišťuje například reálný počet řešených stížností v jednom ČS,

¹⁰⁰ THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'*. Sweden: Elander Sverige AB, 2011, s. 4-5.

¹⁰¹ EUROPEAN COMMISSION. *Special Eurobarometer 420 „Passenger rights“*. European union: TNS Opinion & Social network, 2014, s. 28-29.

natož v celé EU. Vhodné by proto bylo stanovit pouze jeden orgán pro každý ČS, oprávněný k přijímání stížností cestujících s případnou možností následného obrácení se na vnitrostátní soud. Pro odpovídající hodnocení efektivity Nařízení 261 by dle autorky měla být revidovaným nařízením zavedena povinnost pro vnitrostátní soudy zveřejňovat svá rozhodnutí v této oblasti a za tímto účelem by také autorka doporučovala zřídit jednotnou databázi.

Za velmi pozitivní bod změny nařízení autorka také považuje stanovení lhůt pro vyřizování stížností ze strany leteckých dopravců, které zabrání zbytečným průtahům a vyhýbání se vyplacení kompenzace.

4 Výklad a aplikace unijního práva a vymáhání práv vyplývajících z Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004 v rámci České republiky

Právo EU je autonomním právním systémem, existujícím nezávisle na vnitrostátním právu ČR, jelikož jednotlivé ČR přenesly na EU část svých svrchovaných pravomocí. To znamená, že právo EU je pro ČR právně závazné bez nutnosti dalšího schvalování. Právo EU není aplikováno pouze jejími orgány, ale také orgány na vnitrostátní úrovni jednotlivých ČR, mimo jiné správními orgány a soudy. Tato skutečnost může vést ke kolizím norem na obou úrovních (evropské a vnitrostátní) a proto je aplikace práva EU na vnitrostátní úrovni ovládána určitými zásadami.¹⁰² Tyto zásady zasahují do národního procesního práva a poskytují tak záruku účinného zabezpečení prosazení požadavků unijního práva ve vnitrostátním právu ČR.¹⁰³ Mezi zásady zajišťující působení práva EU v národním právu ČR patří *přímá použitelnost práva EU*, na základě které mohou ČR použít normy unijního práva jako přímý pramen práva na vnitrostátní úrovni. Další zásadou je *přímý účinek práva EU*, který se dále dělí do několika kategorií a zajišťuje vznik práv a povinností vnitrostátním subjektům na základě ustanovení práva EU. V případě nařízení plyne přímý účinek již z jeho podstaty, neboť se jedná o obecně závazný, přímo použitelný akt. Důležité je zmínit také *nepřímý účinek práva EU*, který znamená povinnost výkladu národního práva ve smyslu záměrů a významu práva EU a *odpovědnost ČR za škodu způsobenou porušením práva EU*, která slouží jako sankční důsledek pro státy neplnící své členské povinnosti za účelem ochrany jednotlivce.¹⁰⁴

Nařízení 261 spadá pod sekundární právo EU¹⁰⁵ a jedná se přeneseně řečeno o „zákon“ EU. Od vstupu v platnost je bezprostředně závazné ve všech členských státech a od tohoto okamžiku jsou tedy všechny orgány povinny se jím řídit. Jako obecně závazný právní předpis vyvolává právní následky pro určenou skupinu osob. Dle výše uvedených zásad má nařízení přednost před veškerým vnitrostátním právem, které s nařízením nesmí být v rozporu.¹⁰⁶

¹⁰² TOMÁČEK, Michal; TÝČ, Vladimír a kol. *Právo Evropské unie*. Praha: Leges, 2013, s. 61-62.

¹⁰³ STEHLÍK, V. *Aplikace národních procesních předpisů v kontextu práva Evropské unie*. Praha: Leges, 2012, s. 11.

¹⁰⁴ HAMULÁK, O.; STEHLÍK, V. *Praktikum práva Evropské unie: Ústavní základy a soudnictví*. 2. vydání. Praha: Leges, 2013, s. 58-71.

¹⁰⁵ Akty přijímané institucemi EU.

¹⁰⁶ TICHÝ, L.; ZEMÁNEK, J.; KRÁL, R.; DUMBROVSKÝ, T. *Evropské právo*. 5. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 201-202.

4.1 Vyjádření Ústavního soudu ve vztahu k Nařízení EP a R (ES) č. 261/2004

Až na níže uvedený případ, není známo, že by před SDEU byla některým z českých soudů předložena předběžná otázka vztahující se k Nařízení 261¹⁰⁷, potřebu vyjádřit se k výkladu práv plynoucích z Nařízení 261 však projevil Ústavní soud. Zabýval se zde především pojmem „mimořádné okolnosti“, které – jak vyplývá z výše uvedeného, nejsou přesně vymezeny zákonodárcem a k jejich posouzení tak dochází v jednotlivých případech v rámci předběžných otázek předkládaných národními soudy k SDEU. Učinil tak například v rámci Nálezu III. ÚS 2782/14, či v rámci Nálezu ÚS II. ÚS 2390/15, které mají v podstatě totožný základ.

V prvním jmenovaném případě byla ústavní stížnost založena na stěžovatelkou tvrzeném porušení práva na spravedlivý proces ve smyslu článku 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod, nesprávném výkladu Nařízení 261 a tedy domáhání se zrušení rozsudku obvodního soudu. Dle tohoto rozsudku měla stěžovatelka zaplatit žalobcům v původním řízení kompenzaci plynoucí z Nařízení 261, neboť stěžovatelkou provozovaný let byl o více než tři hodiny zpožděn. Dle článku 5 odst. 3 nařízení však letecký dopravce není povinen kompenzaci vyplatit s odkazem na mimořádné okolnosti. K posuzované situaci došlo na trase Praha – Burgas – Brno – Burgas – Ostrava. Zpoždění bylo způsobeno technickou závadou zjištěnou při prvním letu¹⁰⁸ z Prahy do Burgasu, a následným střetem letadla s ptákem při přistání v Brně, což si vyžádalo opravu technické závady¹⁰⁹ a technickou kontrolu. Žalobci v původním řízení nastoupili do letadla v Burgasu a jejich let byl v důsledku výše uvedených okolností při příletu do Ostravy o více než pět hodin zpožděn. Stěžovatelka dle obvodního soudu dostatečně neprokázala, že učinila vše k zabránění zpoždění a proto bylo obvodním soudem rozhodnuto o poskytnutí kompenzace.¹¹⁰

ÚS považoval za důležité především dvě otázky. Za první, zda srážku letadla s ptákem je možné považovat za „mimořádnou okolnost“ jak je uvedeno v Nařízení 261, a za druhé, zda doba vyžadovaná pro vykonání technické kontroly letadla byla „mimořádnou okolností“ či měla být započítána do doby zpoždění letadla. Ačkoliv se ÚS přiklonil ke kladné odpovědi na první otázku (střet letadla s ptákem letecký dopravce nemůže ovlivnit), připomněl, že jemu

¹⁰⁷ CSACH, Kristián. A Pair of Wings: Air Passenger Rights in the Czech Republic and Slovakia. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 142.

¹⁰⁸ Judikatura SDEU vyloučila technickou závadu na letadle ze situací kvalifikovaných jako mimořádná okolnost, viz. výše.

¹⁰⁹ Odstranění technické závady činilo 1:45 hodin, což by samo o sobě nestačilo pro přiznání kompenzace.

¹¹⁰ Nález Ústavního soudu ze dne 20. listopadu 2014, sp. zn. III. ÚS 2782/14.

ani jinému vnitrostátnímu soudu nenáleží o těchto otázkách rozhodnout a vykládat tak právo EU namísto SDEU, který má o těchto otázkách rozhodnout sám. Českým soudem rozhodujícím v původní věci bylo dle ÚS porušeno jedno ze základních lidských práv, neboť k SDEU opomněl předložit předběžnou otázku¹¹¹ ohledně výkladu Nařízení 261. ÚS na tomto základě tedy rozhodnutí obvodního soudu zrušil.¹¹² Z rozhodnutí ÚS tedy pro české soudy vyplývá potvrzení povinnosti zabývat se při výkladu Nařízení 261 tím, zda není nutné předložit před SDEU předběžnou otázku. V opačném případě dojde k porušení práva na spravedlivý proces a právo zákonného soudce dle článku 36 odst. 1 a článku 38 odst. 1 Listiny základních práv a svobod ČR.

O následně předložené předběžné otázce, zda střet letadla s ptákem je možné považovat za „mimořádnou okolnost“, ještě nebylo SDEU rozhodnuto, k věci C-315/15 ale své stanovisko vyjádřil generální advokát¹¹³ Yves Bot. Ten ve svém stanovisku navrhuje, aby SDEU rozhodl tak, že střet letounu s ptákem, v jehož důsledku došlo ke zpoždění letu, není možné považovat za „mimořádnou okolnost“. Ve své úvaze připomněl, že událost je možné považovat za „mimořádnou“, pokud není vlastní běžnému výkonu činnosti leteckého dopravce a vymyká se jeho účinné kontrole. Uznal, že střet letadla s ptákem se sice vymyká účinné kontrole dopravce, nicméně se jedná o běžný jev a tedy o součást běžné činnosti aerolinií. Nebezpečí spojená s živočichem volně se pohybujícím v letové dráze jsou pro letecké dopravce známým jevem a dopravci jsou s nimi tedy plně srozuměni.¹¹⁴ Autorka považuje stanovisko generálního advokáta za velmi diskutabilní, neboť biologickou ochranu letišť nezajišťují letečtí dopravci, ale samo letiště. Autorka souhlasí s názorem generálního advokáta v tom bodě, že neuznání této situace za „mimořádnou okolnost“ by mohlo poškodit cestující, kteří by v důsledku toho mohli přijít o právo na kompenzaci, což by bylo proti významu Nařízení 261. Plná odpovědnost leteckého dopravce za střet letadla s ptákem však nepůsobí příliš spravedlivě. Z tohoto důvodu by autorka navrhovala, aby byla pro tento případ zavedena společná odpovědnost dopravce a letiště za škodu, popřípadě právo leteckého dopravce požadovat po letišti zpětné vyplacení části poskytnuté kompenzace. Autorka

¹¹¹ Pokud má vnitrostátní soud pochybnosti o výkladu práva EU, může – v některých případech má dokonce povinnost – podat k SDEU předběžnou otázku na základě článku 267 Smlouvy o fungování EU.

¹¹² CSACH, Kristián. A Pair of Wings: Air Passenger Rights in the Czech Republic and Slovakia. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 143.

¹¹³ Úkolem generálních advokátů je veřejně, nestranně a nezávisle poskytovat nezávazné a odůvodněné návrhy rozhodnutí SDEU.

¹¹⁴ GEALFOW, John A. Stanovisko generálního advokáta ze dne 28. 7. 2016 ve věci C-315/15 Pešková a Peška. *Bulletin Nejvyššího soudu*, 2016, roč. 7, č. 3, s. 8-9.

se ale domnívá, že vzhledem k výše skloňované vysoké ochraně cestujících jako spotřebitelů, se SDEU přikloní k názoru generálního advokáta a jeho stanovisko bude následovat.

Ve druhé zmiňované ústavní stížnosti (II. ÚS 2390/15) stěžovatelka argumentovala nedostatečnou aktivní legitimací žalobců, neboť dle ní nebylo soudem dostatečně prokázáno, že se žalobci daného letu opravdu zúčastnili. Dále se mimo jiné odvolávala na judikaturu evropských soudů, dle které je střetnutí letadla s ptákem mimořádnou okolností a samozřejmě na nepoložení předběžné otázky k SDEU, neboť tuto situaci neupravuje ani Nařízení 261, ani nebyla řešena v rámci judikaturní činnosti SDEU a je tedy třeba doplnit výklad nařízení.¹¹⁵ Na tomto případě je možné demonstrovat užitečnost potenciálního vydávání osvědčení ze strany leteckého dopravce, které autorka navrhovala ve třetí kapitole. Předložením důkazu v podobě potvrzení o nepravdelnosti v letovém provozu přímo od aerolinky provozující let, by se dalo předejít jakémukoliv zpochybnění aktivní legimitace cestujícího jako žalobce.

4.2 Vymáhání práv cestujících v letecké dopravě

Nároky, které vyplývají z Nařízení 261 mají smluvní povahu a spadají tak v rámci České republiky pod občanské právo a mohou být tedy nárokovány prostřednictvím příslušného soudu¹¹⁶. Obvykle je tak činěno prostřednictvím žádosti o vydání platebního rozkazu. Zároveň je také možné pohledávku vymáhat v rámci správního řízení, prostřednictvím orgánu odpovědného za prosazování Nařízení 261, který je povinen každý ČS EU dle čl. 16 tohoto nařízení určit. V rámci ČR je tímto úřadem Úřad pro civilní letectví (viz. níže). Domáhání se práv však musí předcházet kontaktování leteckého dopravce a pokus o smírné řešení záležitosti. Pokud stížnost zůstane ze strany leteckého dopravce bez odpovědi, může se cestující po šesti týdnech obrátit na dozorčí orgán, který je oprávněn zahájit správní řízení a případně uložit leteckému dopravci sankci.¹¹⁷ Bližší informace k průběhu jednotlivých řízení budou specifikovány v podkapitole vztahující se k orgánům odpovědným za vymáhání práv stanovených Nařízením 261 a k dalším pomocným orgánům.

¹¹⁵ ÚS: *K výkladu nařízení (ES) č. 261/2004* [online]. profipravo.cz, 2016 [cit. 21. února 2017]. Dostupné na <http://www.profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=16&id_article=258744&ccsum=719d6127>.

¹¹⁶ Příslušnost soudu je stanovena na základě čl. 7 bodu 1 písm. b) Nařízení Brusel I bis, tedy dle místa, kde došlo/mělo dojít k poskytnutí služby na základě smlouvy.

¹¹⁷ CSACH, Kristián. A Pair of Wings: Air Passenger Rights in the Czech Republic and Slovakia. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 133.

4.3 Orgány ČR odpovědné za vymáhání práv cestujících

Česká republika má vcelku uspokojivě vyvinutý administrativní systém vymáhání nároků ve smyslu Nařízení 261. V následujícím textu bude rozebrána a zhodnocena činnost jednotlivých orgánů činných v oblasti práv cestujících v letecké dopravě.

4.3.1 Evropské spotřebitelské centrum

V rámci EU, Norska a Islandu je Evropskou komisí zřízena síť Evropských spotřebitelských center. Státy, které se spolupráce účastní se také podílejí na jejím financování. V každém státě funguje jedno centrum, přičemž v rámci České republiky se jedná o ESC ČR při České obchodní inspekci.¹¹⁸ Cestující jako spotřebitelé mají možnost se na toto centrum bezplatně obrátit, pokud mají problém domoci se svého práva na odškodnění, na přesměrování do cílového místa, stravování či ubytování.¹¹⁹ Za předpokladu, že podaná stížnost je posouzena jako oprávněná, je předána Evropskému spotřebitelskému centru příslušného státu, které následně komunikuje s danou leteckou společností za účelem nápravy jejího protiprávního jednání. Účelem činnosti ESC je dosáhnout mimosoudního smírného řešení mezi oběma stranami poté, co se o tento krok pokusil cestující sám a neuspěl. ESC není správním orgánem, tudíž není oprávněno rozhodnout o uložení sankce. Za tímto účelem může v případě zjištění porušení povinnosti věc předat dozorovému orgánu (viz. níže) umístěnému v příslušné zemi. Důležité pro oprávněnost zásahu ESC také je, aby byl přítomen přeshraniční prvek.¹²⁰ Po kontaktování ESC autorka zjistila, že ESC nevede žádné statistické údaje o obdržených stížnostech ze strany cestujících, proto je velmi složité hodnotit činnost orgánu v této oblasti.

4.3.2 Úřad pro civilní letectví

Jak již bylo naznačeno výše, ČS jsou povinny za účelem prosazování povinností, které vyplývají z Nařízení 261, stanovit v rámci svého území dozorový orgán.¹²¹ Tímto orgánem je pro Českou republiku Úřad pro civilní letectví, který je orgánem správním, funkčně spadajícím pod Ministerstvo dopravy. Jak vyplývá ze zákona č. 49/1997 Sb.

¹¹⁸ *Evropské spotřebitelské centrum – bližší informace* [online]. Evropské spotřebitelské centrum pro ČR [cit. 5. února 2017]. Dostupné na <<http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/evropske-spotrebitelske-centrum-blizsi-informace.pdf>>.

¹¹⁹ *How to complain* [online]. EU travel rights, 2016 [cit. 3. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.eutravelfrights.eu/index.php/how-to-complain>>.

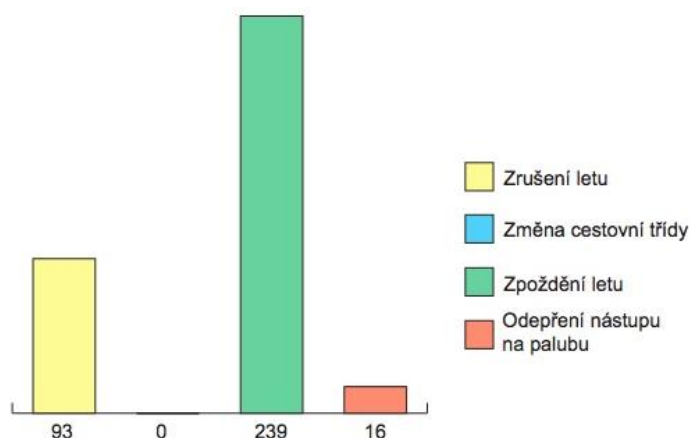
¹²⁰ *Evropské spotřebitelské centrum – bližší informace* [online]. Evropské spotřebitelské centrum pro ČR [cit. 5. února 2017]. Dostupné na <<http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/evropske-spotrebitelske-centrum-blizsi-informace.pdf>>.

¹²¹ *Práva cestujících v letecké dopravě – formulář stížnosti* [online]. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika [cit. 2. ledna 2017]. Dostupné na <<http://www.evropskyspotrebitel.cz/prava-cestujicich/prava-cestujicich-v-letecke-doprave-formular-stiznosti-27117>>.

o civilním letectví, konkrétně z článku 3 odstavce 7, tento úřad má mimo jiné pravomoc dohlížet nad dodržováním Nařízení 261 ze strany leteckých společností a v případě porušení povinností z něj vyplývajících také udělovat určité sankce.¹²²

Úřad pro civilní letectví svá rozhodnutí nezveřejňuje, ve své výroční zprávě však zmiňuje souhrn stížností vznesených cestujícími. Z výroční zprávy pro rok 2015 vyplývá, že ÚCL se zabýval celkovým počtem 369 stížností ze strany cestujících, které se převážně vztahovaly k předmětnému nařízení 261/2004. Z celkového počtu 369 stížností připadal nejvyšší počet – 239 stížností - na zpoždění letu, dále 93 stížností na zrušení letu, 16 stížností se týkalo odepření nástupu na palubu. V oblasti odepření nástupu na palubu nezaznamenal ÚCL žádnou stížnost. (viz graf č. 3 níže). O oprávněnou stížnost se jednalo v 88 případech a těmto cestujícím byla vyplacena finanční kompenzace na různém základě (např.: vyplacení pořizovací ceny letenky nebo vyplacení kompenzace za zrušení nebo zpoždění letu atd.).¹²³

Graf č. 3 - Poměr stížností dle druhu incidentu – rok 2015



Zdroj: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2015*, Praha: Aeromedia, a.s., 2016, s. 14.

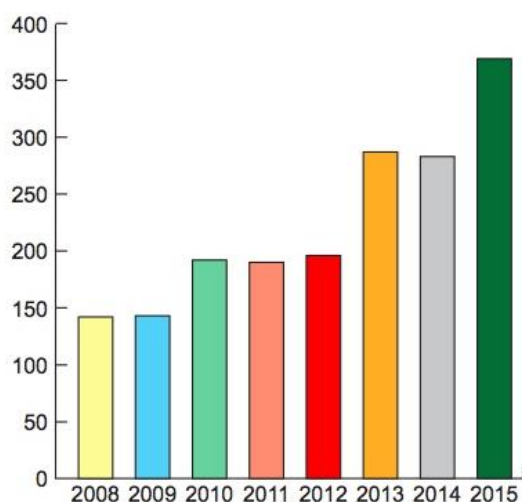
Za posledních několik let je patrný vzestup počtu stížností (viz. graf č. 4 níže), k výraznějšímu vzestupu v roce 2015 výroční zpráva ÚCL uvádí jako jeden z důvodů také požár na letišti Řím-Fiumicino¹²⁴, který zapříčinil zrušení vysokého počtu letů.

¹²² Zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, čl. 3 odst. 7.

¹²³ ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2015*, Praha: Aeromedia, a.s., 2016, s. 13-14.

¹²⁴ Požár v zavazadlové zóně na třetím terminálu, jež odbavuje mezinárodní lety, vypukl v noci ze 6. na 7.5.2015.

Graf č. 4 – Stížnosti podle Nařízení 261/2004

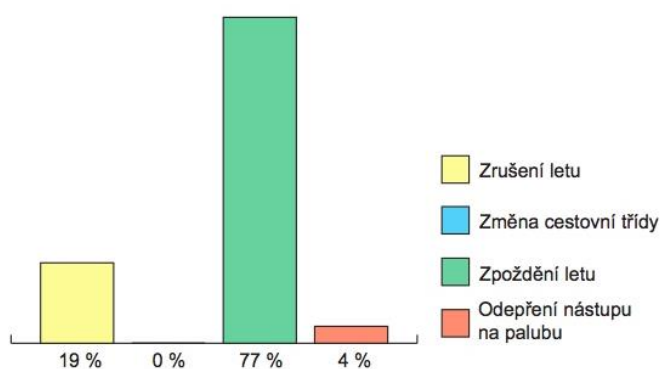


Zdroj: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2015*, Praha: Aeromedia, a.s., 2016, s. 14.

Pro detailnější náhled do činnosti ÚCL budou dále uvedeny také údaje pro předchozí a následující rok, které budou následně porovnány s údaji výše uvedenými.

Z výroční zprávy lze zjistit, že ÚCL za rok 2014 zaznamenal 283 stížností vztahujících se k Nařízení 261. Z tohoto celkového počtu byl ÚCL nucen 49 stížností postoupit vždy danému úřadu nacházejícímu se v jiném členském státě, který byl na základě kritérií stanovených Nařízením 261 pro danou stížnost vyhodnocen jako místně příslušný. Jako oprávněných potom bylo posouzeno 75 stížností. Velká většina z celkového počtu 283 stížností obdržených ÚCL byla vznesena na základě zpoždění letu - 217 stížností; 54 stížností se vztahovalo ke zrušení letu a nejnižší počet 12 stížností mělo svůj původ v odepření nástupu cestujícího na palubu. Uvedené údaje zobrazuje graf č. 5 níže.

Graf č. 5 – Poměr stížností dle druhu incidentu – rok 2014



Zdroj: ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2014*, Praha: Aeromedia, a.s., 2015, s. 13.

Z uvedených dat vyplývá, že nejvíce stížností se opět týkalo zpožděných letů, nicméně nejvyšší nárůst podaných stížností byl zaznamenán u letů zrušených. Ani v jednom z uvedených roků ÚCL neobdržel žádnou stížnost týkající se změny cestovní třídy. Otázkou ovšem zůstává, zda je tato skutečnost způsobena nevědomostí cestujících, že mají v takovém případě jistá práva nebo tím, že k takovým situacím dochází jen zřídka.

Výroční zpráva pro rok 2014 také zmiňuje údaj o sankcích vůči leteckým dopravcům, kterých bylo v tomto roce uděleno 6, konkrétní údaj týkající se součinnosti letecké společnosti a řízení se rozhodnutím ÚCL opět chybí, což autorka považuje za velký nedostatek.

Z komunikace autorky s právním oddělením ÚCL vyplynulo, že v roce 2016 obdržel ÚCL celkem 670 stížností, což vykazuje značný nárůst oproti předchozímu roku. K 16. lednu 2017 však zůstává cca 200 stížností z předcházejícího roku stále neposouzených. Právní oddělení uvádí, že ve většině případů dojde k úspěšnému vyřešení případu bez použití sankční politiky, za roky 2015/2016 došlo k uložení pouze jedné takovéto sankce, a to ve výši 150 000 Kč vůči společnosti Travel Service.¹²⁵ Pokud je podaná stížnost neoprávněná, bývá nepravdivost v letovém provozu zapříčiněna ve většině případů mimořádnými okolnostmi, cestující byl včas informován o zrušení letu či zpoždění letu nečinilo nutné 3 hodiny. Právní oddělení také potvrdilo tvrzení, že letečtí dopravci v drtivé většině případů na pokusy cestujících uplatnit svá práva samostatně vůbec nereagují a čekají na výzvu dozorového orgánu.¹²⁶

Pro ověření efektivnosti českého dozorového orgánu se autorka rozhodla porovnat dostupné údaje se státem s podobným počtem obyvatel, jako ČR. Pro tyto účely bylo jako nejpříliš vhodné vybráno sousední Rakousko. Z důvodu složitějšího dohledání potřebných údajů aktuálnějšího data, budou použity údaje pro rok 2013. Dozorovým orgánem pro Rakousko bylo se vstupem Nařízení 261 v platnost určeno Ministerstvo dopravy, inovací a technologie (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie - BMVIT). V roce 2013 tento rakouský dozorový orgán řešil 1 564 případů¹²⁷, z nichž 655 se týkalo zpoždění letu, 469 stížností bylo podáno z důvodu zrušení letu a v 79 případech se jednalo o odepření nástupu na palubu.¹²⁸ Oproti tomu český dozorový orgán (ÚCL) obdržel v roce 2013 pouhých 287 stížností ze strany cestujících v letecké dopravě, z nichž 189 bylo podáno z důvodu

¹²⁵ ÚCL je oprávněn uložit leteckému dopravci sankci až ve výši 1 000 000 Kč.

¹²⁶ Informace získané v rámci osobní korespondence s právním oddělením ÚCL.

¹²⁷ Podaných stížností prokazatelně přibývá, neboť v roce 2010 se jednalo o 912 stížností, v roce 2011 již o 1 062 stížností a v roce 2012 o 1 342 stížností.

¹²⁸ GOGL-HASSANIN, Irena. Austria and Germany: Well-Informed Passengers, Extensive Case Law and a Strong Demand for Legal Certainty. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 88-89.

zpoždění letu, 86 z důvodu zrušení letu, 11 stížností bylo podáno z důvodu odepření nástupu na palubu a 1 stížnost z důvodu změny cestovní třídy.¹²⁹ Samozřejmě je nutné vzít v potaz skutečnost, že v rámci Rakouska je ročně přepraveno přibližně dvakrát více cestujících než v rámci ČR.¹³⁰ Nicméně počet podaných stížností činí více než pětinasobek. To může být podle autorky způsobeno za prvé tím, že rakouští cestující jsou mnohem lépe informováni o svých právech a za druhé tím, že čeští cestující nemají důvěru v činnost českého dozorového orgánu a domáhají se svých práv raději jinou cestou. Autorka se proto na tomto základě domnívá, že by se dalo spekulovat o efektivitě činnosti ÚCL v této oblasti.

Autorka je především toho názoru, že veškerá rozhodnutí ÚCL v oblasti práv cestujících by měla být transparentní a tedy dohledatelná, ne-li záměrně propagovaná. Příklad úspěšných stěžovatelů může být motivující pro ostatní cestující, kteří se stali obětí letové nepravidelnosti či nedostatku péče ze strany leteckého dopravce, aby se pokusili domoci svých práv. Cestující by dle názoru autorky měli vědět, že mají na své straně účinné prostředky hájící jejich práva a snaha o nápravu tak není zbytečná. Z předchozího textu nevyplývá žádná provázanost a komunikace orgánů odpovědných za vymáhání práv cestujících v letecké dopravě a to jak na vnitrostátní, tak unijní úrovni. Dozorové orgány by spolu dle autorky měly úzce spolupracovat a vzájemně sledovat svou činnost, aby mohlo docházet k řádnému uplatňování pravidel stanovených Nařízením 261. V této práci je několikrát opakována neochota leteckých společností řídit se nařízením a rozhodnutími ze strany dozorových orgánů. Proto se autorka domnívá, že by bylo vhodné právně zakotvit pravomoc dozorových orgánů k využití určitých donucovacích prostředků vůči leteckým společnostem nebo případně v nařízení zakotvit fixní jednotné sankce v dostatečně odrazující výši vůči těm dopravcům, kteří se rozhodnutími dozorových orgánů odmítnou řídit. Dozorové orgány by také mohly mít pravomoc na základě sledování nepravidelností v letovém provozu samostatně zasáhnout i bez předchozího podání stížnosti.

4.3.3 Vnitrostátní soudy

Pokud cestující není úspěšný ve vymáhání svého práva svépomocí u leteckého dopravce, je pro něj jednou z možností obrátit se na příslušný soud. V rámci České republiky bohužel není možné jednoduše vysledovat stopu rozsudků týkající se této problematiky,

¹²⁹ ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2013*, Praha: Aeromedia, a.s., 2014, s. 14.

¹³⁰ *File: Thousand passengers carried monthly data 2013* [online]. Eurostat Statistics Explained, 2014 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Thousand_passengers_carried_monthly_data_2013.png>.

neboť vzhledem k českému procesnímu právu jsou tyto nároky řešeny pouze na úrovni první instance a vynesené rozsudky nejsou běžně volně přístupné.¹³¹

Jak již bylo uvedeno výše, vymáhání nároků soudní cestou probíhá většinou prostřednictvím platebního rozkazu. Pokud je jeho vyplacení žalovaným odmítnuto, automaticky je zahájeno civilní řízení.¹³² Ve většině případů řízení probíhá v rámci první instance, neboť podle §202 občanského soudního řádu ČR je odvolání k vyšší instanci možné pouze za předpokladu, že se ve sporu jedná o zaplacení částky vyšší než 10,000 Kč. Jak ve svém článku uvádí Kristián Csach, v praxi se před soud dostane minimum případů. Autorka se domnívá, že tato skutečnost je způsobená především tím, že náhrady dle Nařízení 261 jsou nastaveny tak, že se cestujícím příliš nevyplatí domáhat se svých práv v této oblasti prostřednictvím soudního řízení, neboť soudní výlohy s velkou pravděpodobností převýší potenciální odškodné. Je také veřejným tajemstvím, že soudní proces je „během na dlouhou trať“. Pokud se již cestující rozhodne za svá práva bojovat, činí tak raději v rámci správního řízení, kdy může být navíc letecká společnost sankcionována za nedodržení svých povinností vyplývajících z Nařízení 261, nebo prostřednictvím společnosti zabývající se přímo vymáháním nároků (viz. níže), což pro něj znamená ušetření času i výdajů. Autorka by opět zdůraznila potřebu transparentnosti rozhodnutí v oblasti práv cestujících v letecké dopravě a výše zmiňovaný návrh na zřízení databáze těchto rozhodnutí.

4.4 Další subjekty zabývající se vymáháním práv cestujících v letecké dopravě

V rámci ČR existuje v dnešní době několik navzájem si konkurujících společností, které jsou založeny na pomoci cestujícím domoci se svých práv stanovených předmětným nařízením. První takovouto společností založenou v rámci ČR se stala společnost Click2Claim s.r.o., a právě tato společnost bude v následujícím textu podrobena bližšímu zkoumání. Jak již bylo zmíněno, na trhu v současné době existují další podobně zaměřené společnosti, nicméně právě společnost Click2Claim s.r.o., potažmo kancelář ředitele této společnosti Ing. Františka Herynka, byla ochotna autorce poskytnout cennou součinnost. Aktivní propagace společnosti navíc zajišťuje lépe dostupné informace než je tomu u jiných společností. Konkurenční společnost Transplan s.r.o., která provozuje webové stránky Nahrady.cz a Skyplan.cz, se po kontaktování autorkou vyjádřila tak, že o jakoukoliv

¹³¹ CSACH, Kristián. A Pair of Wings: Air Passenger Rights in the Czech Republic and Slovakia. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 132.

¹³² Tamtéž, s. 133.

spolupráci nemá především z časových důvodů zájem. Od dalších společností Vaše nároky.cz, SE a Zpозdeno.cz autorka neobdržela žádnou zpětnou vazbu.

4.4.1 Společnost Click2Claim s.r.o.

Společnost C2C založili především bývalí zaměstnanci leteckých dopravců v čele s Ing. Františkem Herynkem v roce 2010. Specializací této české společnosti je zastupování jejích klientů při vymáhání kompenzací stanovených právě Nařízením 261, které jim vznikly v důsledku nepravidelnosti v letecké přepravě.¹³³

Žádost o pomoc při uplatňování práv může cestující podat prostřednictvím vyplněného formuláře přímo na webových stránkách společnosti.¹³⁴ Postup se skládá z několika částí, přičemž tou první je bezplatné posouzení, zda lze na danou situaci popsanou v podané žádosti uplatnit ustanovení Nařízením 261. Je-li žádost oprávněná, následuje výběr zákaznického programu.¹³⁵ Cestující má na výběr, zda zvolí program „basic“, který nezahrnuje zaplacení servisního poplatku, přičemž provize, kterou si společnost strhne z úspěšně získané kompenzace, tak bude činit 27 % včetně DPH, či zda zvolí program „premium“, který spočívá v zaplacení nevratného servisního poplatku ve výši 8 EUR a provize pro společnost bude v tomto případě snížena na 23 % včetně DPH.¹³⁶ Závěrečným krokem je souhlas cestujícího s Příkazní smlouvou o poskytnutí služeb společnosti. Na zpracování žádosti si společnost stanovuje 4 pracovní dny, po jejich uplynutí je cestující kontaktován pracovníkem, který mu poskytne bližší informace o vyřizování žádosti. Je-li žádost pracovníkem potvrzena jako oprávněná, je nutné, aby cestující poskytl společnosti plnou moc k jednání s leteckým dopravcem jeho jménem. Nutné je také poskytnout společnosti co nejvíce důkazů o předmětné události, např.: v podobě cestovní smlouvy, letenky a kopie všech dokumentů vztahujících se k danému letu. Jak společnost uvádí, na základě okolností trvá vyřízení žádosti do čtyř měsíců, je-li možné případ vyřešit mimosoudně. Pokud letecký dopravce odmítne poskytnout kompenzaci tímto způsobem, postupuje společnost se souhlasem klienta dále soudní cestou, kde je klient zastoupen advokátem společnosti.¹³⁷

Z osobní komunikace autorky s kanceláří ředitele C2C především vyplynulo potvrzení každoročního vzestupu případů, přičemž v roce 2016 se na tuto společnost obrátilo přibližně

¹³³ *O nás – Jaké služby nabízíme?* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/o-nas>>.

¹³⁴ www.click2claim.eu

¹³⁵ *Často kladené dotazy* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/faq>>.

¹³⁶ *Ceník* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/cenik>>.

¹³⁷ *Často kladené dotazy* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/faq>>.

4 500 klientů, což je v porovnání s obdrženyými stížnostmi na straně ÚCL enormní číslo. Z tohoto počtu bylo vyhodnocených jako oprávněných přibližně 65 % žádostí a k následnému úspěšnému vyřízení žádosti dochází cca v 95 % případů.¹³⁸

Autorka je přesvědčena o tom, že velká výhoda uplatňování nároku prostřednictvím společnosti jako je právě C2C spočívá v jejích zkušenostech, které nabývá s každým vyřešeným případem během let svého fungování a především také v její síle, kdy tým zkušených advokátů má potenciál zastupovat v jednom sporu i několik cestujících najednou, což případu přidá na důvěryhodnosti. Pracovníci společnosti mají také informace a konexe, ke kterým se cestující běžně nedostane a díky tomu mohou jak pro mimosoudní tak pro soudní řízení poskytnout přesvědčivé podklady. Nezpochybnitelnou výhodou a také pravděpodobným důvodem vysokého zájmu cestujících o tento způsob řešení je „bezplatnost“ celého řízení. Společnost si samozřejmě strhne provizi z úspěšně získané kompenzace, veškeré náklady v průběhu jejího získávání však hradí společnost, pro cestujícího z tohoto tedy nevyplyvají žádné osobní náklady. Sama autorka by volila pro uplatnění nároku pomoc podobné společnosti a domnívá se, že většina potenciálních poškozených cestujících by uvažovala stejným způsobem.

Autorka by na tomto místě zmínila argument stavící se proti společnostem jako C2C. Skupina A4E poukazuje na poškozování vztahu mezi cestujícími a leteckými dopravci podobnými společnostmi tím, že v podstatě nabádají cestující, aby uplatňovali nárok s jejich pomocí, čímž „parazitují“ na potenciální kompenzaci nárokováním provize.¹³⁹ Tento argument se ovšem autorce jeví jako velmi nepřesvědčivý. Je na uvážení každého cestujícího, jakou cestu uplatňování nároku zvolí, či zda se rozhodne o kompenzaci neusilovat vůbec. Autorka si dovolí tvrdit, že mnozí cestující by zvolili právě pasivní cestu, nebýt společností jako je C2C, které věc vyřeší za ně. Ve výsledku se tedy jedná o „výhru“ jak pro společnost, tak pro cestujícího.

Pro zvýšení kvality a rychlosti služeb pro své klienty by autorka společnosti C2C doporučila investování do vyvinutí mobilní aplikace, díky níž by bylo dosaženo možnosti podat žádost o pomoc k uplatnění práv cestujících bezprostředně poté, co k dané situaci dojde. V takovém okamžiku má cestující v živé paměti veškeré detaily, což může být užitečné při prokazování nároku.

¹³⁸ Informace získané v rámci osobní korespondence s kanceláří ředitele společnosti C2C.

¹³⁹ AIRLINES FOR EUROPE. *A4E's Position on the Commission's Proposal for the Revision of Regulation 261/2004 on Air Passengers Rights*. Brussels, 2016, s 4.

Závěr

Problematika práv cestujících v letecké dopravě je nad očekávání rozsáhlou materií, rozsah práce tedy bohužel neumožňuje hlubší analýzu a proto byly vybrány pouze některé aspekty. Výběr tématu vycházel z osobní motivace autorky, neboť sama jako aktivní cestovatelka nebyla do nedávna o výše demonstrovaných právech příliš informována. Práce záměrně rozebírá skutkové podstaty jednotlivých judikátů, aby tak poskytla příklad situací a následných zhodnocení SDEU pro potenciální čtenáře.

Prací byly definovány jednotlivé druhy nepravidelností v letovém provozu a problémy s nimi spojené, taktéž byl poskytnut přehled o právech cestujících v letecké dopravě v těchto případech, za současného upozornění na nejzásadnější mezery v ochraně cestujících jako spotřebitelů. To vše umožňuje zhodnocení stanoveného cíle práce jako splněný.

Stanovená hypotéza, která tvrdí, že práva cestujících v letecké dopravě jsou dostatečně chráněna, se dle autorčina názoru příliš nepotvrdila, ačkoliv v průběhu let platnosti Nařízení 261 byly nepochybně učiněny pokroky a jedná se o velmi významný fragment ochrany spotřebitelů na úrovni EU. K odpovědi na první výzkumnou otázku, jaký pokrok zaznamenal výklad Nařízení 261 ze strany SDEU lze jen dodat, že bohatá judikatura SDEU svědčí o tom, že bez tohoto výkladu by jen velmi složitě docházelo k jeho řádné aplikaci na vnitrostátní úrovni. Jednou z hlavních premis evropského práva je jeho jednotná aplikace napříč členskými státy, Nařízení 261 má však slabiny, jako například definici pojmu „mimořádné okolnosti“, ke kterému jednotlivé členské státy přistupují různě, což tuto jednotnou aplikaci narušuje a znemožňuje řádnou ochranu cestujících a uplatňování jejich práv nerozdílně napříč celou EU. Díky přispění SDEU v podobě výkladu jednotlivých částí a pojmů se postupně daří vnášet světlo do aplikace nařízení a posilovat tak práva cestujících.

Jak bylo prací demonstrováno, ochrana cestujících má stále vážné trhliny, které mohou být efektivně napraveny pouze revizí předmětného nařízení, čímž se autorka dostává ke druhé výzkumné otázce. Z různých na sobě nezávislých zdrojů vyšlo najevo, že letecké společnosti se jen nerady řídí povinnostmi stanovenými Nařízením 261 a snaží se jim často vyhnout odkázáním se na mimořádné okolnosti, které je osvobozují od povinnosti poskytnout kompenzaci. Tento pojem je ale judikaturou SDEU stanoven velmi úzce a jen zlomek situací tedy může být za mimořádnou okolnost považován. Letecké společnosti tak zneužívají neinformovanosti cestujících a spoléhají na neznalost příslušné judikatury. Informace o právech nejsou dostatečně propagovány a cestující tak mnohdy ani netuší, že mají na nějakou kompenzaci nárok. Problematická je také absence výslovného

zakotvení nároku na kompenzaci v případě zpoždění letu, kterou dovodil SDEU ve své judikatuře. Letecké společnosti nároky na náhradu nesou dosti nelibě z důvodu údajné finanční náročnosti, kterou je dle autorky třeba řádně ověřit. Stejně tak se letecké společnosti staví k povinnosti poskytnout neomezenou péči cestujícím, ke které jsou povinny i za velmi mimořádných okolností, jakou může být přírodní katastrofa.

K vyhodnocení třetí výzkumné otázky je třeba říci, že v České republice bohužel nedochází k příliš efektivnímu vymáhání práv cestujících, o čem může svědčit mnohem vyšší počet obdržených stížností například v Rakousku, ale také v rámci České republiky na straně společnosti C2C než na straně ÚCL, který je oficiálním dozorovým orgánem. Jak již bylo zmíněno, v rámci České republiky existuje vcelku propracovaný administrativní systém vymáhání nároků, který má potenciál za jistých podmínek řádně fungovat. Autorka by však zdůraznila doporučení mnohem větší transparentnosti v rozhodování všech orgánů zabývajících se touto problematikou a jejich vzájemnou komunikaci. Ochrana spotřebitelů, v tomto případě v podobě cestujících v letecké dopravě, by podle autorčina názoru byla tímto značně posílena: za předpokladu, že by cestující mohli vidět reálné případy, kdy v podobných situacích došlo k nápravě a odškodnění, a tedy s vědomím, že na straně cestujících stojí rozsáhlý počet soudních i správních rozhodnutí příslušných orgánů, by mohli být cestující jako případní stěžovatelé motivováni ke snaze o uplatnění svých práv a boj o ně by hned od začátku nevnímali jako bezpředmětný. Vzhledem k faktu, jak rozšířeným způsobem cestování v dnešní době letecká doprava je, kolik osob je během jednoho roku přepraveno jen rámci České republiky a jak málo stačí k tomu, aby v této oblasti došlo k určité dopravní nepravdelnosti, autorka logicky vyvozuje, že výše uvedené dostupné údaje o počtu podaných stížností by mohly dosahovat daleko vyšších čísel. Cílem této poslední části práce nebylo primárně porovnat efektivitu uplatňování práv cestujících ve vztahu k ostatním členským státům Evropské unie, nýbrž poukázat na nedostatky Nařízení 261 a z toho plynoucí nejednotné uplatňování jeho ustanovení, neboť na práva cestujících v letecké dopravě je nutné pohlížet jako na jeden prolínající se komplex v rámci celé Evropské unie.

Autorka pevně věří, že k revizi Nařízení 261 a odstranění jeho nezanedbatelných nedostatků dojde v co nejbližší době a práva cestujících v letecké dopravě tak budou mnohem více chráněna a řádně uplatňována, než tomu bylo doposud.

Seznam citovaných zdrojů

Právní akty EU

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91. Úř. věst. L 046, 17. února 2004. 7 s.
- Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech. Úř. věst. L 012, 22. prosince 2000. 23 s.

Judikatura SDEU

- Rozsudek ze dne 10. července 2008, *Emirates Airlines v. D. Schenkel*, C-173/07, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 22. prosince 2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 9. července 2009, *Peter Rehder v. Air Baltic Corporation*, C-204/08, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 19. listopadu 2009, *Sturgeon*, spojené věci C-402/07 a C-432/07, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 12. května 2011, *Eglitis a Ratnieks v. Air Baltic Corporation AS*, C-294/10, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 13. října 2011, *Aurora Rodríguez a spol. v. Air France SA*, C-83/10, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 4. října 2012, *Rodríguez Cachafeiro v. Iberia*, C-321/11, Úř. věst
- Rozsudek ze dne 22. listopadu 2012, *Joan Cuadrench Moré v. KLM*, C-139/11, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 31. ledna 2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd.*, C-12/11, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 4. září 2014, *Germanwings GmbH v. Ronny Henning*, C-452/13, Úř. věst.
- Rozsudek ze dne 17. září 2015, *Corina van der Lans v. KLM*, Úř. věst
- Rozsudek ze dne 22. června 2016, *Steeff Mennens v. Emirates*, C-255/15, Úř. věst.

Právní předpisy ČR

- Zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 56/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Judikatura ÚS ČR

- Nález Ústavního soudu ze dne 8. prosince 2015, sp. zn. II. ÚS 2390/15
- Nález Ústavního soudu ze dne 20. listopadu 2014, sp. zn. III. ÚS 2782/14.

Knižní zdroje

- BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016. 352 s.
- DOBROVODSKÝ, Róbert; JURČOVÁ, Monika; NEVOLNÁ, Zuzana; OLŠOVSKÁ, Andrea. *Právo cestovného ruchu*. Bratislava: C. H. Beck, 2014. 360 s.
- GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ PRO MOBILITU A DOPRAVU. *Práva cestujících v letecké dopravě – Co potřebujete vědět*. Brusel: Úřad pro publikace, 2016. 6 s.
- HAMULÁK, O.; STEHLÍK, V. *Praktikum práva Evropské unie: Ústavní základy a soudnictví*. 2. vydání. Praha: Leges, 2013. 224 s.
- HAVLÍČKOVÁ, Klára; KRÁLOVÁ, Renata. *Cestovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2015. 508 s.
- TICHÝ, L.; ZEMÁNEK, J.; KRÁL, R.; DUMBROVSKÝ, T. *Evropské právo*. 5. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014. 758 s.
- TOMÁČEK, Michal; TÝČ, Vladimír a kol. *Právo Evropské unie*. Praha: Leges, 2013. 496 s.
- STEHLÍK, V. *Aplikace národních procesních předpisů v kontextu práva Evropské unie*. Praha: Leges, 2012. 246 s.

Internetové zdroje

- *2452nd Council meeting – Transport, telecommunications and energy – Luxembourg, 3-4 October 2002* [online]. European Commission, 22. října 2015 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-02-285_en.htm?locale=en>.

- *Air passengers rights: Commission proposes to reinforce protection against denied boarding, cancellation and long delays* [online]. European Commission, 7. ledna 2002 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-02-17_en.htm?locale=en>.
- *Brussels considers withdrawing draft EU law on air travellers' rights* [online]. EurActiv.com 2015 [cit. 10. února 2017]. Dostupné na <<https://www.euractiv.com/section/transport/news/brussels-considers-withdrawing-draft-eu-law-on-air-travellers-rights/>>.
- *Ceník* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/cenik>>.
- *Často kladené dotazy* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/faq>>.
- *Denied boarding* [online]. Air passenger rights, 2016 [cit. 8. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.airpassengerrights.eu/en/denied-boarding.html>>.
- *Flight Delay? Claim your compensation now!* [online]. refund.me, 2016 [cit. 12. listopadu 2016]. Dostupné na <<https://www.refund.me>>.
- *FlightStats Global Cancellation and Delays* [online]. Flightstats 2017 [cit. 8. února 2017]. Dostupné na <<http://www.flightstats.com/go/Media/stats.do?region=europe&queryDate=last30Days>>.
- *Evropské spotřebitelské centrum – bližší informace* [online]. Evropské spotřebitelské centrum pro ČR [cit. 5. února 2017]. Dostupné na <<http://www.evropskyspotrebitel.cz/files/evropske-spotrebitelske-centrum-blizsi-informace.pdf>>.
- *File: Thousand passengers carried monthly data 2013* [online]. Eurostat Statistics Explained, 2014 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Thousand_passengers_carried_monthly_data_2013.png>.
- FOREJTOVÁ, Monika. *Práva cestujících v letecké dopravě v EU* [online]. Právní prostor, 16. září 2014 [cit. 3. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.pravniprostor.cz/clanky/mezinarodni-a-evropske-pravo/k-prava-cestujicich-v-letecke-doprave-v-eu>>.

- *How to complain* [online]. EU travel rights, 2016 [cit. 3. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.eutravelfights.eu/index.php/how-to-complain>>.
- *O nás – Jaké služby nabízíme?* [online]. click2claim, 2016 [cit. 20. února 2016]. Dostupné na <<https://www.click2claim.eu/cs/o-nas>>.
- *Opinion of the Economic and Social Committee on the "Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council establishing common rules on compensation and assistance to air passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights" (COM(2001) 784 final — 2001/0305 (COD))* [online]. EUR-Lex, 7. října 2002 [cit. 29. října 2016]. Dostupné na <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52002AE0840>>.
- JANÁK, Jiří; ŠVEC, Michal. *I při zpoždění letu máte dle evropského práva nárok na finanční kompenzaci* [online]. epravo.cz, 21. listopadu 2012 [cit. 4. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/i-pri-zpozdeni-letu-mate-dle-evropskeho-prava-narok-na-financni-kompenciaci-86786.html>>.
- *Poznejte svá práva! Kdy vzniká cestujícímu nárok na finanční kompenzaci* [online]. Click2Claim, 2016 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na <https://www.click2claim.eu/cs/informace-o-odskodneni#jak_fungujeme_krok_po_kroku>.
- *Práva cestujících v letecké dopravě – formulář stížnosti* [online]. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika [cit. 2. ledna 2017]. Dostupné na <<http://www.evropskyspotrebitel.cz/prava-cestujicich/prava-cestujicich-v-letecke-doprave-formular-stiznosti-27117>>.
- *Procedure — 2001/0305 COD* [online]. EUR-Lex [cit. 1. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/HIS/?uri=CELEX:32004R0261#329637>>.
- *V Evropě by mohla být z poloviny obnovena letecká přeprava* [online]. euroskep.cz, 19. dubna 2010 [cit. 9. listopadu 2016]. Dostupné na <<https://www.euroskop.cz/38/16027/clanek/v-evrope-by-mohla-byt-z-poloviny-obnovena-letecka-preprava/>>.
- VLČKOVÁ, Lenka; Šerá, Michaela. *Letecký průvodce právy cestujícího aneb nebojte se přihlásit o svá práva v případě zrušení letu, významného zpoždění letu či ztráty vašeho zavazadla* [online]. epravo.cz, 2011 [cit. 4. listopadu 2016]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/letecky-pruvodce-pravy-cestujiciho-aneb->

nebojte-se-prihlasit-o-sva-prava-v-pripade-zruseni-letu-vyznamneho-zpozdeni-letu-ci-ztraty-vaseho-zavazadla-76439.html>.

Odborné články

- BOBEK, Michal. Uniform Rights? The Nature of Regulation Revisited. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 343-360.
- CORREIA, Vincent. Air Passengers' Rights, „Extraordinary Circumstances,“ and General Principles of EU Law: Some Comments After the McDonagh Case. *Aviation Law and Policy*, 2014, roč. 14, č. 2, s. 245-278.
- CSACH, Kristián. A Pair of Wings: Air Passenger Rights in the Czech Republic and Slovakia. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 131-144.
- GARBEN, Sacha. The Turbulent Life of Regulation 261: Continuing Controversies Surrounding EU Air Passenger Rights. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 259-294.
- GOGL-HASSANIN, Irena. Austria and Germany: Well-Informed Passengers, Extensive Case Law and a Strong Demand for Legal Certainty. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 87-102.
- MALENOVSKÝ, Jiří. Regulation 261: Three Major Issues in the Case Law of the Court of Justice of the EU. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 25-46.
- PRASSL, Jeremias. Tackling Diversity Through Uniformity? Revisiting the Reform of Regulation 261/2004. In BOBEK, Michal; PRASSL, Jeremias (eds.). *EU Law in the Member States - Air Passenger Rights: Ten Years On*. Oxford: Hart Publishing Ltd, 2016, s. 325-343.
- VAN DAM, Cees. Air Passenger Rights after Strurgeon. *Air and space law*, 2011, roč. 36, č. 4/5, s. 259-274.

- GEALFOW, John A. Stanovisko generálního advokáta ze dne 28. 7. 2016 ve věci C-315/15 Pešková a Peška. *Bulletin Nejvyššího soudu*, 2016, roč. 7, č. 3. 20 s.

Dokumenty EU a další

- AIRLINES FOR EUROPE. *A4E's Position on the Commission's Proposal for the Revision of Regulation 261/2004 on Air Passengers Rights*. Brussels, 2016. 4 s. Dostupné na <https://a4e.eu/wp-content/uploads/2016/11/A4E-Position-Paper-Review-of-Air-Passenger-Rights-Regulation_FINAL.pdf>.
- EUROPEAN COMMISSION. *Special Eurobarometer 420 „Passenger rights“*. European union: TNS Opinion & Social network, 2014. 148 s. Dostupné na <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_420_en.pdf>.
- EUROSTAT. *Newsrelease – Air passenger transport in the EU*. Luxembourg: Eurostat Press Office, 2016. 4 s. Dostupné na <<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7680644/7-10102016-AP-EN.pdf/bd3c01d2-469e-422d-b8d4-6cdc7f8a05e2>>.
- EVROPSKÁ KOMISE. *Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně nařízení (ES) č. 261/2004 – 2013/0072 (COD)*. Brusel: 2013. 31 s. Dostupné na <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0130&from=CS>>.
- EVROPSKÁ KOMISE. *Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004*. Brusel, 2011. 16 s. Dostupné na <[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0898/com_com\(2011\)0898_cs.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0898/com_com(2011)0898_cs.pdf)>.
- THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2015 – Do consumers get the compensation they are entitled to and at what costs?*. Sweden, 2015. 96 s. Dostupné na <http://epc.si/media/APR-report_2015-12-02.pdf>.
- RADA EVROPSKÉ UNIE. *Interinstitucionální spis: 2013:0072 (COD)*. Brusel: Generální sekretariát Rady, 2015. 7 s. Dostupné na <<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-8693-2015-INIT/cs/pdf>>.
- THE EUROPEAN CONSUMER CENTRES' NETWORK. *ECC-Net Air Passengers Rights Report 2011 – in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'*. Sweden: Elanders

Sverige AB, 2011. 84 s. Dostupné na http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/ecc_net_air_passenger_report_2011.pdf.

- ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2015*, Praha: Aeromedia, a.s., 2016. 80 s. Dostupné na www.caa.cz/file/9084_1_1/.
- ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2014*, Praha: Aeromedia, a.s., 2015. 78 s. Dostupné na http://www.caa.cz/file/7784_1_1/.
- ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ. *Výroční zpráva 2013*, Praha: Aeromedia, a.s., 2014. 79 s. Dostupné na www.caa.cz/file/7366_1_1/.

Přílohy

Příloha č. 1 – Formulář EU pro podání stížností cestujících v letecké dopravě

Stížnost podává:

Jméno:	Příjmení:
Adresa:	
Obec, PSČ:	Stát:
E-mail:	
Telefon:	

Stížnost se týká:

Letecká společnost:	Číslo letu:
Číslo letenky:	
Číslo rezervace:	
Letiště odletu:	Letiště příletu:
Případná přestupní místa:	
Datum letu:	
Plánovaný čas odletu:	Skutečný čas odletu:
Plánovaný čas příletu:	Skutečný čas příletu:
Letiště, na kterém/na kterých k události došlo:	

Osobní údaje cestujícího/cestujících výše uvedeného letu:

Jméno a příjmení cestujícího	Označte prosím, zda se jedná o dospělého, dítě, nebo kojence (do věku dvou let)	Označte prosím, zda byla požadována zvláštní pomoc

Přečtěte si prosím pečlivě následující definice a případy, na něž se stížnost vztahuje, označte křížkem [X].

„Významným zpožděním“ se rozumí let zpožděný oproti plánovanému času odletu:

- i) o dvě hodiny a více v případě letů o délce nejvýše 1500 km;
- ii) o tři hodiny a více v případě letů v rámci EU delších než 1500 km, nebo v případě ostatních letů v délce od 1501 km do 3000 km;
- iii) o čtyři hodiny a více v případě všech ostatních letů.

„Zrušením“ se rozumí neuskutečnění letu, který byl původně plánován.

„Odepřením nástupu na palubu“ se rozumí odmítnutí letecké společnosti přepravit cestující leteckou dopravou, přestože mají na dotčený let potvrzenou rezervaci a přihlásili se k odbavení a nástupu na palubu nejpozději v čase doporučeném leteckou společností, provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo zprostředkovatelem služeb v cestovním ruchu (nejpozději 45 minut před plánovaným časem odletu v případě, že není uveden žádný čas). Toto nezahrnuje případy, kdy letecká společnost nebo její zástupce shledají přiměřené důvody k odepření nástupu na palubu, jako např. zdravotní důvody, důvody bezpečnosti a/nebo ochrany nebo v případě nedostatečných cestovních dokladů.

„Změnou třídy na nižší kategorii“ se rozumí, že cestující nedobrovolně cestoval přepravní třídou nižší kategorie než je přepravní třída, kterou má potvrzenou na rezervaci.

Měl(i) cestující na dotčený let potvrzenou rezervaci?

- ANO
- NE

Přihlásil(i) se cestující k odbavení nejpozději v čase uvedeném leteckou společností (nejpozději 45 minut před zveřejněným časem odletu v případě, že čas nebyl uveden)?

- ANO
- NE

Přihlásil(i) se cestující k nástupu na palubu před časem uvedeném na palubním lístku?

- ANO
- NE

Poskytla letecká společnost cestujícímu/cestujícím informace o jejich právech?

- ANO
- NE

Já, níže podepsaný/á, prohlašuji, že veškeré informace uvedené v tomto formuláři jsou pravdivé a po všech stránkách správné a platí pro všechny dotčené cestující.

Podpis(y) všech dospělých cestujících:

.....

V PŘÍPADĚ ZPOŽDĚNÍ LETU:

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce během zpoždění letu pomoc?

ANO

Jaký druh pomoci Vám byl poskytnut?

Strava

Občerstvení

Ubytování (v hotelu nebo v jiném zařízení) (v případě, že jste v důsledku zpoždění letu musel(a) zůstat do dalšího dne)

Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že jste v důsledku zpoždění letu musel(a) zůstat do dalšího dne)

Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)

Jiné služby (prosím upřesněte):

NE

Jestliže byl váš let zpožděn o tři a více hodin oproti původně plánovanému času příletu, obdržel(a) jste finanční náhradu?

ANO

ve výši.....EUR

NE

Jestliže byl váš let zpožděn o více než pět hodin:

- Posloužil let přesto vašemu původnímu účelu?

ANO

NE

- Jestliže je odpověď na předchozí otázku „ne“ a jestliže jste již cestu započal(a), bylo vám nabídnuto místo na zpáteční let do výchozího místa vaší cesty?

ANO

NE

- V případě, že jste se rozhodl(a) v cestě nepokračovat, byla vám nabídnuta finanční náhrada?

ANO

v plné výši ceny letenky

ve výši ceny nevyužitých letových kuponů

NE

V PŘÍPADĚ ZRUŠENÍ LETU LETECKOU SPOLEČNOSTÍ:

Byl(a) jste o zrušení letu informován(a)

- po příjezdu na letiště?
- před příjezdem na letiště?
 - méně než týden před plánovaným časem odletu?
 - ve lhůtě od sedmi dnů do dvou týdnů před plánovaným časem odletu?
 - více než dva týdny před původně plánovaným datem odletu?

Byl vám nabídnut náhradní let?

- ANO
- NE

Byly vám poskytnuty informace o důvodech zrušení letu?

- ANO
Co bylo důvodem zrušení letu?

NE

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce na letišti pomoc?

- ANO
Jaký druh pomoci vám byl poskytnut?
 - Strava
 - Občerstvení
 - Ubytování (v hotelu nebo jiném zařízení) (v případě, že v důsledku zrušení letu jste musel(a) zůstat do dalšího dne)
 - Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že v důsledku zrušení letu jste musel(a) zůstat do dalšího dne)
 - Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)
 - Jiné služby (prosím upřesněte):

NE

Obdržel(a) jste za zrušení letu finanční náhradu?

- ANO
ve výši.....EUR

NE

Byla vám nabídnuta možnost volby mezi finanční náhradou NEBO přesměrováním do cílového místa určení?

- ANO
 - Zvolil(a) jsem finanční náhradu
 - Byla mi nabídnuta náhrada v plné výši ceny letenky
 - Byla mi nabídnuta náhrada ve výši ceny nevyužitých letových kuponů [prosím upřesněte]

Zvolil(a) jsem přesměrování:
.....

NE

- Byla mi nabídnuta pouze finanční náhrada
 - Bylo mi nabídnuto pouze přesměrování do cílového místa určení [prosím upřesněte]
-

V PŘÍPADĚ ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU PROTI VAŠÍ VŮLI:

Vyzvala letecká společnost dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací?

- ANO
- NE
- Nevím

Odstoupil(a) jste dobrovolně od nástupu do letadla?

- ANO je-li tomu tak, následující otázky se na vás nevztahují
- NE v tomto případě prosím odpovězte na následující otázky

Odepřela vám letecká společnost nástup na palubu z důvodu bezpečnosti, ochrany, ze zdravotních důvodů nebo z důvodu nedostatečných cestovních dokladů?

- ANO
- NE
- Nevím

Dostavil(a) jste se k nástupu na palubu nejpozději v čase uvedeném na palubním lístku?

- ANO
- NE

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce po odepření nástupu na palubu pomoc?

- ANO

Jaký druh pomoci vám byl poskytnut?

- Strava
- Občerstvení
- Ubytování (v případě, že jste v důsledku odepření nástupu na palubu musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že jste v důsledku odepření nástupu na palubu musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)
- Jiné služby (prosím upřesněte):

- NE

Obdržel(a) jste poté, co vám byl odepřen nástup na palubu proti vaší vůli, finanční náhradu?

- ANO

ve výši:EUR

- NE

Byla vám nabídnuta volba mezi finanční náhradou NEBO přesměrováním do cílového místa určení?

- ANO

Zvolil(a) jsem finanční náhradu

- Byla mi nabídnuta náhrada v plné výši ceny letenky
- Byla mi nabídnuta náhrada ve výši ceny nevyužitých letových kuponů

Zvolil(a) jsem přesměrování:

.....

- NE

Byla mi nabídnuta pouze finanční náhrada

Bylo mi nabídnuto pouze přesměrování do cílového místa určení [prosím upřesněte]

.....

V PŘÍPADĚ ZMĚNY TŘÍDY NA NIŽŠÍ KATEGORII:

Měl(a) jsem rezervaci

- do první třídy
- do obchodní třídy

Třída byla změněna na:

- obchodní třídu
- turistickou třídu

Byla vám za změnu třídy na nižší kategorii nabídnuta finanční náhrada?

- ANO
ve výši.....EUR

- NE

Jaká byla cena vaší letenky?

Shrnutí a klíčová slova

Název: Práva cestujících v letecké dopravě ve světle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004

Klíčová slova: Evropská unie, letecká doprava, práva cestujících, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 261/2004, zpoždění letu, zrušení letu, odepření nástupu na palubu, Česká republika

Shrnutí: Letecká doprava se postupně stává nejvíce využívanou formou dopravy, což s sebou přináší také požadavek na dostatečně vysokou ochranu osob, které touto komfortní formou dopravy stále častěji cestují. Je tomu tak z toho důvodu, že při přepravě osob letadlem může dojít k nepravděpodobnosti v leteckém provozu, jako je zrušení letu, jeho zpoždění, či odepření nástupu na palubu. V takovém případě by měl mít cestující nárok na dostatečnou péči ze strany leteckého dopravce a také nárok na kompenzaci v dostatečné výši. Na toto je na evropské úrovni myšleno v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Letečtí dopravci se ovšem často poskytování těchto náhrad brání, především s odkazem na mimořádné okolnosti, které je povinnosti zbavují.

Práce se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola pojednává o situaci před přijetím Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 a potřebě posílit práva cestujících v letecké dopravě v důsledku stále frekventovanějšího využívání letadel jako běžného dopravního prostředku. Dále o procesu přijímání tohoto nařízení, především pak o podobě původního návrhu včetně vyjádření relevantních orgánů EU. Ve druhé kapitole bude čtenář seznámen se současnou podobou nařízení a s tím, jak jsou definovány jednotlivé pojmy vztahující se k nepravděpodobnostem v letovém provozu a to především na základě analýzy judikatury Soudního dvora Evropské unie. Třetí kapitola zdůrazní nejzávažnější problémy tohoto nařízení a nastíní potřebu jeho revize včetně autorčiných úvah de lege ferenda. Čtvrtá kapitola, zaměřená na prostředí České republiky, zhodnotí uplatňování nařízení prostřednictvím příslušných orgánů a dalších subjektů. V první řadě se tato kapitola zaměří na činnost Úřadu pro civilní letectví jako dozorového orgánu a společnosti Click2Claim, která poskytuje součinnost cestujícím při domáhání se jejich práv založených ustanoveními

nařízení. V závěru bude zhodnoceno dosažení cíle práce a vyhodnocení stanovené hypotézy a výzkumných otázek.

Prvotním cílem této práce je poskytnout osobám cestujícím prostřednictvím letecké dopravy přehledné informace o jejich právech a postupu v případě, že se s podobným problémem setkají. Toho bude dosaženo zaměřením se na výklad nařízení v judikatuře Soudního dvora Evropské unie. Důležitou součástí práce je také poukázání na nedostatky předmětného nařízení, přičemž jako příklad slouží jeho uplatňování v rámci České republiky.

Abstract and keywords

Title: Air Passenger Rights in the Light of the Regulation (EC) 261/2004 of the European parliament and of the Council

Keywords: European Union, air transport, passengers rights, Regulation (EC) 261/2004 of the European Parliament and of the Council, flight delay, flight cancellation, denied boarding, Czech Republic

Abstract: Air transport is becoming the most used form of transport. This fact brings along a demand on high quality protection of people, who travel by this very comfortable way more and more often. The reason for this is that during air travelling one can experience an irregularity on air traffic such as flight delay, flight cancellation or denied boarding. In that case air passengers should have a right for suitable care from air carriers and also right for compensation on sufficient level. For such situations, European Union has the Regulation (EC) 261/2004 of the European Parliament and of the Council, establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. Though air carriers often defend themselves against these compensations, especially in reference to extraordinary circumstances, in order to get rid of this obligation.

This thesis consists of four chapters. The first one refers to the situation before the regulation came into effect and to the need of strengthening air passenger rights in order to use planes more frequently as an ordinary way of transport. The first chapter is also about negotiating of the final form of this regulation. In second chapter a reader gets to know the current form of regulation and the definition of terms connected to irregularities in air transport, especially on basis of Court of Justice of the European Union judicature analysis. The third chapter emphasizes the most serious problems of this regulation and outlines the need of its revision including considerations *de lege ferenda* of the author. The fourth chapter that is focused on the setting of the Czech Republic, evaluates exercising of the regulation by appropriate authorities and other subjects. First of all, this chapter will focus on operation of Úřad pro civilní letectví as the national enforcement body and a company of Click2Claim, which helps passengers with claiming their rights established by the regulation. At the end, there will be an evaluation of reaching the goal of this thesis and designate hypothesis and research questions.

The primary goal of this thesis is to provide the transparent information for the air transport passengers about their rights and describe the process of claiming their rights in such situations properly. This will be achieved by focusing on interpretation of the regulation by the Court of Justice of the European Union. An important part of the thesis is also pointing out to the imperfections of this regulation with its enforcing within the Czech Republic.