

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Jak se bránit při zrušení nebo zpoždění letu v souladu s evropskými předpisy?

Vymáhání nároků cestujících plynoucích z letecké dopravy a oblast letecké dopravy obecně je na úrovni Evropské unie poměrně silně regulována. Tato oblast patří pod sdílené pravomoci[1] mezi Evropskou unií a jejími členskými státy dle čl. 4 Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „SFEU“). To znamená, že jak Evropská unie, tak její členské státy mohou v oblasti letecké dopravy přijímat právní předpisy a právně závazné akty, přičemž členské státy uplatňují svou pravomoc v případech, v nichž ji Evropská unie neuplatňuje.

Základním předpisem Evropské unie, který se dotýká letecké dopravy, je zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 (dále jen „Nařízení“),[2] které upravuje pravidla pro přiznání náhrad a práva cestujících obecně v případě zrušení nebo zpoždění letu, v případech odepření nástupu na palubu, nebo v případech nedobrovolné změny třídy na nižší.

Cílem Nařízení je zejména zlepšit situaci cestujících a stanovit jejich minimální práva, která musejí být všemi leteckými společnostmi dodržována.[3] Toto Nařízení dopadá na všechny lety v rámci Evropské unie, jakož i na všechny lety, které z letišť umístěných v Evropské unii odlétají.[4] V případě letů, které do Evropské unie přilétají, se Nařízení vztahuje pouze na přílety leteckých společností, které jsou v Evropské unii registrované.[5] Nařízení se tedy nevztahuje na lety, které na území Evropské unie přilétají a jsou provozované společnostmi se sídlem mimo Evropskou unii. Na takové lety dopadá Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě přijatá dne 28. května 1999 v Montrealu (tzv. Montrealská úmluva).

Tento článek se bude věnovat zejména procesním aspektům vymáhání práv cestujících ze zrušených nebo opožděných letů. Zaměříme se na konkrétní možnosti postupu při vymáhání náhrad, na něž vznikl cestujícím nárok dle relevantních předpisů Evropské unie, a rovněž na postup před orgány členských států, které jsou na národní úrovni příslušné k řešení sporů souvisejících s vymáháním práv cestujících. Tento článek se nezabývá procesními ani hmotněprávními aspekty plynoucími z dalších norem mezinárodního práva, tedy např. z Montrealské úmluvy.

Shrnutí práv cestujících v souvislosti s leteckou dopravou

Předtím, než bude rozebráno hlavní téma tohoto článku, tedy procesní aspekty vymáhání nároků cestujících z letecké dopravy, je vhodné pro úplnost v krátkosti shrnout, jaká konkrétní práva cestujícím v souvislosti s leteckou dopravou Nařízení přiznává v případě jeho porušení.

Dle Nařízení jsou letecké společnosti dle okolností povinny zejména:

- i. zajistit cestujícím pomoc ve formě ubytování v hotelu, občerstvení, stravy a umožnit základní komunikaci zdarma;[6]
- ii. nabídnout přesměrování a proplacení výdajů;[7]
- iii. zaplatit náhradu až do výše 600 EUR na jednoho cestujícího;[8] a

iv. aktivně informovat cestující o jejich právech podle Nařízení;[\[9\]](#)

Co se týče nároku na proplacení výdajů cestujícího dle bodu ii), tak zde se jedná zejména o výdaje, které cestujícímu vznikly například v důsledku přesměrování letu (ať už v důsledku přesměrování na jiné letiště odletu nebo změny času a termínu odletu), tedy např. dodatečné náklady potřebné na cestu na jiné letiště v jiný termín, případně se jedná o výdaje za zakoupenou letenku na zrušený let, pokud si cestující přesměrování letu na jiný termín nebo jiné letiště nepřeje. Prokazování těchto nákladů a jejich kompenzací obvykle nebývá problematické. Pokud se jedná o situaci, kdy cestující nechce zvolit přesměrování letu (tedy alternativní let z jiného letiště nebo v jiný termín), jsou mu finanční prostředky vynaložené za letenku na zrušený let vráceny leteckou společností okamžitě. Co se týče proplacení dodatečných nákladů na cestu na jiné letiště v jiný termín, pak obvykle postačí, aby cestující letecké společnosti předložil relevantní podklady (např. jízdenku na jiné místo odletu a doklad o zaplacení) a letecká společnost by měla uvedenou kompenzaci taktéž bez dalšího vyplatit.

Nárok, o který má cestující obvykle největší zájem a ohledně něhož vznikají spory nejčastěji, je nárok na finanční kompenzaci podle bodu iii) v případě zrušení letu. Podle čl. 7 Nařízení má cestující právo na finanční kompenzaci za zrušení letu, pokud není leteckou společností informován o zrušení letu alespoň dva týdny (alternativně 7 dní nebo méně)[\[10\]](#) před plánovaným časem odletu.

Výše finanční náhrady, na niž má cestující nárok, pak závisí zejména na délce letu. Při délce letu do 1500 km činí náhrada 250 EUR, při délce letu od 1500 km do 3500 km činí náhrada 400 EUR, u všech letů v rámci Evropské unie delších než 1500 km činí náhrada taktéž 400 EUR, a u všech ostatních letů (tedy lety mimo Evropskou unii delší než 3500 km) činí náhrada 600 EUR, přičemž uvedené může být sníženo až o 50 % v závislosti na tom, jestli (a jakým způsobem) byl původní let přesměrován.[\[11\]](#)

Toto právo na finanční kompenzaci uvedené výše náleží cestujícímu vždy, pokud jsou uvedené podmínky splněny, a to i zpětně. O finanční kompenzaci může cestující žádat i přesto, že již využil práva na přesměrování letu (a obdržel s tím související kompenzaci) nebo práva na vrácení ceny za původní letenku.

Povinnosti uhradit cestujícímu finanční kompenzaci se však letecká společnost může zprostit v případě, že ke zrušení letu došlo v důsledku mimořádných okolností.[\[12\]](#) Těmito mimořádnými okolnostmi jsou zejména politická nestabilita, povětrnostní podmínky neslučitelné s uskutečněním dotčeného letu, bezpečnostní rizika, neočekávané nedostatky letové bezpečnosti a stávky[\[13\]](#), přičemž prokázání mimořádných okolností leží na letecké společnosti.[\[14\]](#)

Letecké společnosti přitom uvedené mimořádné okolnosti často používají jako důvod pro nevyplacení kompenzace za zrušený let, přičemž spoléhají na to, že se cestující z důvodu značné administrativní zátěže nebude nijak bránit a že si nebude ověřovat, zda uvedené okolnosti skutečně nastaly.

Letecké společnosti navíc často přistupují k praktikám, kdy zrušený let klasifikují jako významné zpoždění, aby tak k vyplacení finanční kompenzace cestujícím nebyly vůbec povinny. Z toho důvodu je proto poměrně obtížné stanovit přesný poměr zpožděných a zrušených letů. Ze statistik agentury Eurocontrol[\[15\]](#), jež pravidelně zveřejňuje statistické informace o častých příčinách zpoždování letů a na něž se odkazuje Komise ve svém sdělení,[\[16\]](#) plyne, že nejčastější příčinou zpoždování letů (a to až 70 %) jsou organizační důvody na straně leteckých společností. Lze se domnívat, že u zrušených letů to bude podobné.

Nelze tedy než doporučit, aby se cestující nenechali odradit administrativní složitostí a svá práva z letecké dopravy u leteckých společností vymáhali, přičemž zcela zásadní je řádná argumentace proti údajným důvodům uváděným leteckými společnostmi, na základě kterých odmítají finanční

kompenzaci vyplatit.

Procesní aspekty uplatnění nároků

Nároky vzniklé cestujícím v důsledku porušení Nařízení ze strany leteckých společností lze vymáhat několika způsoby, přičemž některé jsou zakotveny přímo v Nařízení, zatímco jiné v něm výslovně upraveny nejsou.

Uplatnění nároku u letecké společnosti

Jako prvním možným řešením se nabízí uplatnit nárok na náhradu prostřednictvím stížnosti u konkrétní letecké společnosti, která měla daný let zajistit. V současné době již velké množství leteckých společností uvádí přímo na svých webových stránkách, jak v takové situaci postupovat, přičemž u mnoha společností lze pro vznesení nároku využít automatizovaný online formulář, prostřednictvím kterého cestující uvede relevantní skutečnosti a předloží požadované přílohy. Povinnost informovat cestujícího o jeho právech ostatně leteckým společností ukládá i samo Nařízení.[\[17\]](#)

Stížnost u letecké společnosti však nemusí vždy skončit úspěchem – není výjimkou, že daná letecká společnost nárok cestujícího zamítne, případně s cestujícím vůbec nekomunikuje, a to i přesto, že cestující má na finanční kompenzaci nárok. V takovém případě nezbude cestujícímu nic jiného než se obrátit na další subjekt.

Konkrétní postup při uplatnění stížnosti u letecké společnosti není nikde v Nařízení explicitně upraven, nicméně dle ustálené praxe je potřeba, aby cestující nejprve kontaktoval leteckou společnost a až v případě neúspěchu uplatnil svůj nárok prostřednictvím právem regulovaných nástrojů u jiných subjektů.

Ačkoliv Nařízení žádnou lhůtu pro reakci letecké společnosti nikde pevně nestanoví, dle Evropské komise by cestující měl na případnou reakci vyčkat alespoň dva měsíce.[\[18\]](#) Pokud letecká společnost neposkytne cestujícímu odpověď ani ve lhůtě dvou měsíců, případně je poskytnutá odpověď neuspokojivá, přichází v takovém případě na řadu nástroje vnitrostátního nebo unijního práva.

Uplatnění nároku u vnitrostátního subjektu

Nařízení předpokládá, že v jednotlivých členských státech dojde ke zřízení vnitrostátních subjektů, tzv. „*national enforcement bodies*“ (dále jen „**NEB**“), které budou odpovědné za prosazování práv cestujících z letecké dopravy, a které budou způsobilé ukládat přiměřené sankce.[\[19\]](#)

V rámci vnitrostátního řešení nároků v souvislosti s leteckou dopravou byl v České republice určen jako NEB Úřad pro civilní letectví České republiky (dále jen „**ÚCL**“).[\[20\]](#) V rámci této působnosti mohou cestující k ÚCL podávat na letecké společnosti stížnosti, pokud tyto společnosti porušují povinnosti, které jim byly uloženy Nařízením.

ÚCL je místně příslušný k řešení stížností v souvislosti s odletem z letiště umístěného v České republice, anebo při odletu z letiště umístěného ve třetí zemi (tj. země mimo Evropskou unii) na letiště umístěné na území České republiky, pokud byl takový let provozován leteckou společností se sídlem na území Evropské unie.[\[21\]](#) Při odletech z jiného letiště v Evropské unii mimo Českou republiku však ÚCL příslušný k řešení souvisejících stížností není. V takovém případě bude nutné kontaktovat místně příslušný NEB v dotčeném členském státě v místě odletu.

Cestující je oprávněn podat k ÚCL stížnost v případě, že se ze strany příslušné letecké společnosti

nedočkal adekvátní nápravy ve lhůtě šesti týdnů.[22] Do stížnosti cestující uvede veškeré rozhodné skutečnosti a přiloží nezbytné přílohy (např. potvrzení rezervace, kopie letenky, kopie osobního dokladu, příp. i bankovní údaje k účtu, na něž má být případná kompenzace vyplacena). Rovněž v tomto případě je zásadní, aby cestující dokázal argumentačně přesvědčit ÚCL, že letecká společnost své povinnosti skutečně porušila, nejsou zde dány podmínky pro odmítnutí kompenzace atd. ÚCL stížnost podanou cestujícím prověří, a následně v dané věci kontaktuje leteckou společnost, aby ÚCL ve lhůtě 6 týdnů sdělila své stanovisko. Lhůta stanovená ÚCL však není pro ÚCL ani pro leteckou společnost nikterak závazná a lze ji v případě potřeby prodlužovat.

Při samotném šetření pracuje ÚCL pouze s informacemi a podklady, které mu poskytne cestující, případně letecká společnost, a sám není povinen z moci úřední zjišťovat informace od dalších soukromoprávních subjektů ani jiných správních orgánů.

ÚCL následně stanovisko letecké společnosti i stížnost cestujícího vyhodnotí a o výsledku šetření cestujícího informuje. Stanovisko ÚCL je přitom konečné. ÚCL však nemá žádný právní nástroj, jak po letecké společnosti jakékoliv plnění autoritativně vymáhat, a pokud se letecká společnost nerozhodne cestujícímu plnit dobrovolně, stanovisko ÚCL cestujícímu může sloužit pouze jako podklad pro případné další řízení u příslušných orgánů.

Uplatnění nároku soudní cestou

Vzhledem k tomu, že, jak již bylo výše uvedeno, ÚCL, který byl určen jako NEB pro Českou republiku, nemá žádný prostředek k tomu, aby mohl nároky cestujících u leteckých společností autoritativně vymáhat, nezbývá cestujícímu (v případě, že letecká společnost i přesto nespolupracuje) než uplatnit svůj nárok žalobou u příslušného soudu.

Podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012[23] je ve věci poskytování služeb příslušný soud, v jehož místě byla nebo měla být služba poskytnuta.[24] U služeb letecké dopravy bylo Soudním dvorem Evropské unie judikováno, že místem plnění, které má přímou vazbu na plnění závazků ze smluv o letecké přepravě osob, je nejen místo odletu, ale i místo přiletu letadla.[25] A to na rozdíl od přepravy zboží, kde hlavní hospodářský význam pro plnění závazků ze smlouvy, a tedy i hlavním kritériem pro určení místa soudu, je toliko konečné místo dodání zboží (jelikož místo, odkud je zboží v konečném důsledku vypraveno, má pro splnění závazku ze smlouvy pouze vedlejší význam).[26]

Z Rozsudku SDEU (C-204/08) vyplývá, že: „(...) na rozdíl od dodání zboží (...) představuje letecká doprava, již z důvodu své povahy, služby poskytované nedělitelným a jednotným způsobem, a to z místa odletu do místa přiletu letadla, takže v takových případech není možné na základě hospodářského kritéria rozlišit určitou část poskytování služby, která by představovala hlavní plnění, jež bylo poskytnuto v konkrétním místě. Za těchto podmínek **musí být jak místo odletu, tak místo přiletu letadla ze stejného důvodu považováno za místo hlavního poskytování služeb, které jsou předmětem smlouvy o letecké přepravě.**“[27]

S ohledem na výše uvedené se domníváme, že v případě odletů z území České republiky do jiného členského státu, ale i v případě přiletů na území České republiky z jiného členského státu, pokud byly takové lety provozovány leteckou společností se sídlem na území Evropské unie (anebo pro odlety z letiště umístěného ve třetí zemi, tj. mimo Evropskou unii, na letiště umístěné na území České republiky, pokud byl takový let provozován leteckou společností se sídlem na území Evropské unie), bude mít cestující vždy na výběr minimálně ze dvou příslušných soudů (dle místa odletu i dle místa přiletu). V takových případech tedy bude vždy připadat v úvahu podání žaloby k českému soudu, přičemž místně příslušným soudem bude ten, v jehož obvodu se nachází příslušné letiště přiletu nebo odletu.

Závěr

V případě, že dojde ze strany leteckých společností k porušení práv cestujících stanovených Nařízením, jsou cestující oprávněni tato práva vymáhat. Cestující mohou na základě Nařízení po leteckých společnostech vymáhat zejména finanční kompenzaci za zrušené lety a proplacení dodatečných nákladů vzniklých cestujícím v důsledku porušení.

K vymáhání oprávněných nároků cestujících poskytuje Nařízení určité právní nástroje, avšak s ohledem na poměrně výraznou administrativní složitost a neochotu leteckých společností finanční kompenzace poskytovat nemusejí být cestující v boji proti leteckým společnostem často úspěšní. Za účelem zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících a ochrany spotřebitele obecně, jak ostatně proklamuje i samotné Nařízení, však nelze než důrazně vyzvat všechny cestující, aby si svá práva dostupnými prostředky hájili a požadovali po leteckých společnostech plnění, na která jim skutečně vznikl nárok.



Mgr. Barbora Šatrová,
advokátní koncipientka

MELKUS KEJLA & PARTNERS

MELKUS KEJLA & PARTNERS advokátní kancelář s.r.o.

Washingtonova 1624/5
110 00 Praha 1

Tel.: +420 725 907 365
e-mail: info@melkuskejla.cz

[1] Rozdělení pravomocí mezi Evropskou unií a jejími členskými státy je stanoveno Lisabonskou smlouvou, která nabyla účinnosti dne 1. prosince 2009, přičemž pravomoci se dělí na: i) výlučné pravomoci Evropské unie, ii) sdílené pravomoci a iii) podpůrné pravomoci.

[2] 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.

[3] Srov. sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě podle článku 17 Nařízení o uplatňování a výsledcích uvedeného nařízení, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v

letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů ze dne 4. dubna 2007.

[4] Srov. čl. 3 odst. 1. písm. a) Nařízení.

[5] Srov. čl. 3 odst. 1. písm. b) Nařízení.

[6] Srov. čl. 9 Nařízení.

[7] Srov. čl. 8 Nařízení.

[8] Srov. čl. 7 Nařízení.

[9] Srov. čl. 14 Nařízení.

[10] Lhůta 14-7 dní platí v případě, kdy je cestujícímu nabídnuto přesměrování, které by umožnilo odletět nejpozději 2 hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději 4 hodiny po plánovaném čase příletu, a lhůta méně než 7 dní platí v případě, kdy je cestujícímu nabídnuto přesměrování, které by umožnilo odletět nejpozději 1 hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději 2 hodiny po plánovaném čase příletu.

[11] Srov. čl. 7 odst. 2 Nařízení.

[12] Srov. čl. 5 odst. 3 Nařízení.

[13] Srov. bod 14 důvodů (uvedených v preambuli) Nařízení.

[14] Srov. čl. 5 odst. 3. Nařízení.

[15] EUROCONTROL je celoevropská civilně-vojenská agentura, která se zabývá podporou evropského letectví (pro podrobnější informace viz webové stránky [>>> zde](#)).

[16] Sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě podle článku 17 Nařízení o uplatňování a výsledcích uvedeného nařízení, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů ze dne 4. dubna 2007.

[17] Srov. čl. 14 Nařízení.

[18] Srov. pokyny pro výklad 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, a nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002.

[19] Srov. čl. 16 Nařízení.

[20] Úřad pro civilní letectví byl zřízen dne 1. 4. 1997 zákonem č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, jako úřad pro výkon státní správy ve věcech civilního letectví. Je podřízen Ministerstvu dopravy.

[21] K dispozici >>> [zde](#).

[22] Ve srovnání s Pokyny Komise, která požaduje, aby cestující vyčkal na odpověď dva měsíce, postačí ÚCL lhůta kratší, viz. >>> [zde](#).

[23] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (dále jen „Nařízení č. 1215/2012“).

[24] Srov. čl. 7 odst. 1. písm. b) Nařízení č. 1215/2012.

[25] Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 9. července 2009 ve věci C-204/08, Peter Rehder proti Air Baltic Corporation (dále jen „Rozsudek SDEU (C-204/08)“).

[26] A contrario k argumentaci ohledně letecké dopravy osob dle Rozsudku SDEU (C-204/08).

[27] Rozsudek SDEU (C-204/08) se sice dotýká staršího Nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, nicméně posuzovaná ustanovení jsou shodná se zněním Nařízení č. 1215/2012, a závěry lze tedy aplikovat i na aktuální znění.

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)

- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)