17. 8. 2011

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

Letecký průvodce právy cestujícího aneb nebojte se přihlásit o svá práva v případě zrušení letu, významného zpoždění letu či ztráty Vašeho zavazadla

Chystáte se na dovolenou letadlem? Či letadlo využíváte zejména za účelem cest za svými obchodními partnery či klienty? Pak by Vaší pozornosti neměl uniknout tento článek, ve kterém Vás seznámíme s Vašimi základními leteckými právy, jež Vám mezinárodní a evropská legislativa nabízí.

Je obecně známo, že letecká doprava je pro svou rychlost, bezpečnost a dostupnost beze sporu nejvyužívanější dopravou dnešních dnů. Právě řečenému svědčí fakt, že letecké společnosti denně přepraví milióny spokojených cestujících, vedle kterých se však lze setkat i s těmi, kterým se během letecké dopravy přihodila např. právě jedna z níže uvedených situací. Jaká práva má vlastně cestující a na koho se má v případě potřeby obrátit? Odpověď na tyto otázky nalezne zájemce právě v tomto článku.

Legislativa

Alfou a omegou mezinárodního leteckého práva je *Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě* (1999) (tzv. Montrealská úmluva),[1] která ve svých ustanoveních mimo jiné upravuje odpovědnost dopravce za zpoždění letu, za smrt a zranění cestujícího a za škodu na zavazadlech v případě jejich ztráty, zničení či poškození.

Právě zmíněná mezinárodní úprava se prolíná s úpravou evropskou, a to zejména se stěžejním nařízením 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* (nařízení č. 261/2004).

Nařízení se vztahuje pouze na ty cestující, kteří:

- odlétají z letiště umístěného na území členského státu EU; nebo
- odlétají z letiště umístěného na území třetí země (nečlenského státu EU) na letiště umístěné na území členského státu EU, pokud je provozující dopravce dopravcem členského státu;[2]

obojí za podmínky, že má cestující potvrzenou rezervaci a přihlásil se k přepravě ve stanovém čase (vyjma případů zrušení letu) nebo nejpozději 45 min před zveřejněným časem odletu, není-li čas stanoven.

Opomenuto nesmí zůstat nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) *č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel*, změněné nařízením (ES) č. 889/2002, jež ve svých ustanoveních odkazuje na aplikaci Montrealské úmluvy (nařízení č. 2027/97). Kruh se tak uzavírá. Bez sebemenších pochyb lze tyto normy označit za jedny z nejdůležitějších

center ochrany práv leteckého cestujícího.

Jednotlivé případy odpovědnosti dopravce

1) Odepření nástupu na palubu letadla

Je možné, aby taková situace vůbec nastala? Ano a velice jednoduše. Letecké společnosti (většinou u vytížených letů na velké vzdálenosti) často z důvodu ryze ekonomicko-pragmatických umožňují zakoupení letenky většímu počtu zájemců, než je samotná kapacita letadla (tzv. overbooking), jelikož předpokládají, že ve většině případů existuje procento cestujících, kteří se na svůj let prostě nedostaví.[3] Zřejmým důsledkem overbookingu je odmítnutí nástupu na palubu nadbytečným cestujícím. Upozorňujeme ovšem, že se nejedná se o případy, kdy letecká společnost shledá přiměřené důvody k odepření nástupu cestujícího na palubu - např. ze zdravotních či bezpečnostních důvodů.

Jaká práva má cestující? V prvé řadě, dostane-li se cestující do této situace, nemůže být odmítnut bez dalšího. Povinností dopravce, který důvodně očekává, že dojde k odepření nástupu na palubu, je učinit *povinnou výzvu dobrovolníkům* k odstoupení od jejich rezervací ve prospěch ostatních pasažérů, a to za stanovenou kompenzaci[4]. Až pouze v případě nedostatečného počtu dobrovolníků, může dopravce přistoupit k odmítnutí nástupu na palubu letadla proti vůli nadbytečného cestujícího. Dojde-li situace do této fáze, je dopravce povinen odmítnutým cestujícím vyplatit tyto *finanční kompenzace*[5]:

- 250 EUR, jde-li o jakýkoli let kratší než 1500 km;
- 400 EUR, jde-li o let v rámci EU delší než 1500 km a jde-li o ostatní lety v délce větší než 1500 km a kratší než 3500 km;
- 600 EUR pro všechny zbývající lety nespadající pod předešlé body.

Tím však práva cestujícího nekončí. Dopravce je dále povinen zajistit cestujícímu *pomoc* ve formě:

- výběru mezi:
  - refundací ceny letenky (vyplacenou cestujícímu do sedmi dnů)[6] spolu se zajištěním nejbližšího termínu zpátečního letu do místa odletu – jedná se o případy, kdy už cesta pro cestujícího nesplňuje svůj účel, a proto se cestující rozhodne pro let s jinou společností. V případě refundace ceny letenky bude cestujícímu vyplacena pouze letenka v hodnotě původního letu, proto jakýkoli cenový rozdíl mezi původním letem a novým letem uskutečněný jiným dopravcem si již nese cestující sám; nebo
  - přesměrováním (využití náhradního letu, třeba i linkou jiného leteckého dopravce) do konečného místa určení, a to při nejbližší příležitosti či později dle přání cestujícího; a
- péče o cestujícího ve formě:
  - jídla a občerstvení, které je cestujícímu poskytnuto ve většině případů formou poukázek rozdávaných zástupci leteckého dopravce na letišti;
  - hotelového ubytování, pro případ, že se pobyt prodlouží na jednu a více nocí;
  - přepravy mezi letištěm a místem ubytování; a
  - dvou telefonních hovorů, podání dvou zpráv faxem nebo elektronickou poštou.

2) Zrušení letu

I tato situace není pro většinu cestujících bohužel neobvyklá, z toho důvodu ji nařízení č. 261/2004 taktéž upravuje. V případě zrušení letu je dopravce povinen poskytnout cestujícímu *pomoc* ve formě:

- výběru mezi refundací ceny letenky spolu se zajištěním nejbližšího termínu zpátečního letu do

místa odletu nebo přesměrováním do konečného místa určení (více viz předchozí odstavec); dále
- jídla a občerstvení s možností dvou telefonických či jiných spojení;
- hotelového ubytování a přepravy mezi letištěm a místem ubytování, je-li let přesměrován a očekávaný čas nového letu je alespoň následující den.

I v případě zrušení letu má cestující nárok na to, aby byl *finančně kompenzován*, nicméně dopravce má možnost se hrazení finančních kompenzací zcela vyhnout pokud cestujícího:

- ve stanovených termínech před plánovaným časem letu informuje o zrušení letu a zajistí jeho přesměrování, [7]
- je schopen prokázat, že zrušení letu je způsobeno mimořádnými okolnostmi (*vis maior*), kterým nebylo možno zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Posledně jmenovaná exkulpace dopravce je velice bolestivým trnem v oku každého cestujícího, a to především pro její nepředvídatelnost. Takovou mimořádnou okolností může být počasí, občanské nepokoje, chybné rozhodnutí řízení letového provozu, stávky, teroristický poplach a jiné. Pro jedny z typických příkladů uplatnění *vis maior* leteckými dopravci v případě zrušení letu nemusíme chodit daleko (občanské nepokoje v Egyptě či Libyi, výbuch islandské sopky Grímsvötn v květnu 2011 či sopky Eyjafjallajökull v minulém roce). Ve všech těchto případech, uvázl-li cestující na letišti, neměl nárok na finanční kompenzaci, právo pomoci mu však nesmělo být odepřeno.

Upozorňujeme, že dle judikatury Soudního dvora nepatří porucha letadla mezi skutečnosti zařaditelné pod *vis maior*. Bude-li letecká společnost výše uvedené tvrdit, je ostražitost každého cestujícího na místě.

3) Zpoždění letu

Jedna z dalších nepříjemných situací, jež cestujícího na letišti často potkává, je zpoždění letu. Nařízení č. 261/2004 nabízí ochranu cestujícím pouze v případě významného zpoždění letu, kterým je zpoždění *o 2 hod nebo více* (v případě jakýkoli letů kratších 1500 km), *o 3 hod nebo více* (lety v rámci EU delší než 1500 km, ostatní lety mezi 1500 km až 3500 km) a *o 4 hod nebo více* u zbývajících letů.

Každý cestující má v takové situaci právo na *pomoc* ve formě[8]:

- jídla a občerstvení s možností dvou telefonických či jiných spojení;
- hotelového ubytování, přepravy mezi letištěm a hotelem, je-li očekávaný čas odletu alespoň o den později než čas původní; a
- refundací ceny letenky spolu se zajištěním nejbližšího termínu zpátečního letu do původního místa odletu, jestliže zpoždění trvá alespoň 5 hod (viz podrobněji v pasáži o odepření nástupu na palubu).

Zdůrazňujeme, že v případě zpoždění letu, *nemá cestující nárok na finanční kompenzaci*[9]. Z tohoto důvodu mají letecké společnosti občas snahu vydávat zrušený let (např. pro technickou poruchu letadla) za významné zpoždění letu, čímž se vyhýbají výplatám finančních odškodění. I zde je tedy namístě ostražitost cestujících.

Na koho se obrátit v případě odmítnutí nástupu na palubu, zrušení nebo velkého zpoždění letu?

Pro okamžitou pomoc je nejefektivnější se obrátit přímo na pracovníky leteckého dopravce pracující

na letišti, kteří by měli být připraveni cestujícímu pomoci, poradit, případně poskytnout dokumenty nutné k vyplnění. Bude-li mít cestující pocit, že je oprávněn si stěžovat na leteckou společnost ohledně odepření nástupu na palubu, změny třídy a zrušení nebo významného zpoždění letu, může využít speciální formulář EU pro stížnosti,[10] který musí cestující vyplnit a doručit přímo letecké společnosti (nikoliv například cestovní kanceláři, u níž objednal zájezd, jehož součástí byl i příslušný let). Neodpoví-li tato společnost do 6 týdnů ode dne přijetí stížnosti, nebo není-li cestující spokojen s odpovědí, může zaslat takto vyplněný formulář Úřadu pro civilní letectví (lze i v elektronické podobě), jenž prosazuje nařízení č. 261/2004 a z něho vyplývající práva cestujících na území ČR. Úřad řeší výhradně stížnosti, které se týkají českých leteckých společností, nicméně je povinen předat stížnost namířenou proti ostatním leteckým společnostem relevantnímu úřadu (úřadu té evropské země, v níž incident nastal) a informovat o této skutečnosti cestujícího. Se stížnostmi na dopravce z členských států EU, Norska a Islandu (s výjimkou dopravců z ČR) se lze obracet také na Evropské spotřebitelské centrum pro ČR.

Shrnutí

Ať už se jedná o odepření nástupu na palubu letadla, zrušení letu či významné zpoždění letu, vždy letecká společnost musí cestujícímu nabídnout jídlo a občerstvení a poskytnout telefonické či jiné spojení. Hotelové ubytování je letecká společnost povinna zajistit pouze v případech, následuje-li očekávaný čas nového (náhradního) letu alespoň o den později než původní čas odletu. Své stížnosti ohledně letecké dopravy musí cestující vždy směrovat na příslušnou leteckou společnost. Nařízení č. 261/2004 nestanoví žádnou lhůtu, ve které musí být stížnost proti dopravci podána. Lze však jen doporučit, aby tak cestující učinil co nejdříve.

4) Ztracené, poškozené nebo zpožděné zavazadlo

Vrátila Vám letecká společnost zavazadlo poškozené či se zpožděním? Nebo jste se svým zavazadlem už nikdy nesetkali? Jedná se o situaci, již upravuje Montrealská úmluva, resp. nařízení č. 2027/97. Primárně je třeba vymezit období, po které dopravce za odbavené zavazadlo odpovídá. Je jím doba, po kterou má dopravce zavazadlo ve své péči, resp. kdy je zavazadlo na palubě letadla. Montrealská úmluva nicméně stanoví *limity odpovědnosti dopravce*. V případě odpovědnosti za škodu na zavazadle (ať už ztraceném, poškozeném či zpožděném) je odpovědnost dopravce limitována do výše 1.000 SDR[11] (cca 27.000,- Kč)[12], přičemž dopravce neodpovídá za skryté vady zavazadla. Pro úplnost dodáváme, že v případě zničení či poškození příručního zavazadla (tedy zavazadla, které cestující neodevzdává dopravci při odbavení a v průběhu letu ho má stále u sebe) či osobních věcí cestujícího, odpovídá dopravce pouze za škodu, kterou zavinily jeho pověřené osoby. Jak v případě odbaveného zavazadla, tak v případě příručního zavazadla platí obecné pravidlo, že prokáže-li dopravce učinění veškerých možných opatření, která lze od něj spravedlivě požadovat, nebo nebylo-li v silách dopravce tato opatření učinit, zprostí se odpovědnosti zcela. K výše uvedenému je nutné dodat, že pro úspěšnost svého nároku musí cestující prokázat hodnotu zavazadla společně s jeho obsahem, popř. škodu, jenž mu zpožděním zavazadla vznikla. To může přestavovat pro velkou část cestujících významný problém.

Co učinit v případě ztráty, poškození či zpoždění zavazadla?

Ideálně by cestující měl nahlásit ztrátu, poškození či zpoždění zavazadla již přímo na letišti u přepážky k tomu určené. Neučiní-li tak, má cestující od okamžiku, kdy mu bylo poškozené zavazadlo předáno, relativně krátkou lhůtu 7 dní pro podání písemné stížnosti leteckému dopravci, v případě zpoždění zavazadla pak lhůtu 21 dní ode dne, kdy cestující zavazadlo obdrží. V úmluvě není stanovena žádná lhůta pro podání stížnosti v případě ztráty zavazadla, nicméně lze jen doporučit, aby cestující učinil stížnost co možná nejdříve a vyhnul se tak zbytečným následným problémům.

Upozorňujeme, že chce-li cestující žalovat leteckou společnost pro ztrátu, poškození či zpoždění zavazadla, musí tak učinit v prekluzivní lhůtě 2 let ode dne dodání zavazadla, nebo ode dne, kdy mělo letadlo se zavazadlem přiletět.

Závěr

Tento článek stručně shrnuje pouze základní práva cestujícího. Svá práva nalezne cestující vždy v jednotlivých přepravních podmínkách toho kterého dopravce, přičemž platí, že letecké společnosti nemohou ve svých podmínkách platně vyloučit aplikaci Montrealské úmluvy či nařízení č. 261/2004. V žádném případě se nebojte o svá práva přihlásit.[13]

Mgr. Lenka Vlčková,
advokátní koncipient

JUDr. Michaela Šerá,
advokát

HÁJEKZRZAVECKÝ

HÁJEK ZRZAVECKÝ advokátní kancelář, s.r.o.

Revoluční 3
110 00 Praha 1

Tel.: +420 227 629 700
Fax: +420 221 803 384
e-mail: info@hajekzrzavecky.cz

---

[1] Upozorňujeme, že Evropská unie je smluvní stranou Montrealské úmluvy, čímž je zajištěna aplikace Montrealské úmluvy na členské státy EU. Další smluvní státy Montrealské úmluvy k nalezení >>> zde.
[2] Pro představu: Odlétá-li cestující z České republiky do Tuniska (ať už s jakýmkoli dopravcem), je vždy pod ochranou nařízení č. 261/2004, letí-li však na zpáteční cestě z Tuniska s tuniským dopravcem (nikoli s českými aerolinkami), ochrana nařízení se na něj nevztahuje.
[3] Nepopiratelně však může tato situace vzniknout i chybou počítače, lidského faktoru apod.
[4] Např. společnost easyJet ve svých přepravních podmínkách nabízí kompenzaci ve výši 100 GBP.
[5] Existuje však možnost snížit výši těchto kompenzací na 50 % za podmínky, že je cestujícím nabídnuto přesměrování na jejich cílové místo určení a tento přesměrovaný let nepřekračuje plánovaný čas příletu původně rezervovaného letu o počet hodin stanovený v nařízení.
[6] Dle přání cestujícího se náhrada vyplatí v hotovosti, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy nebo bankovními šeky, nebo také, bude-li taková dohoda s cestujícím (písemná) - cestovními poukazy nebo jinými službami.
[7] (i) dva nebo více týdnů před realizací letu informuje cestujícího o zrušení, nebo (ii) ve lhůtě dvou týdnů až sedmi dnů před realizací letu nabídne náhradní let, který cestujícímu umožní odlet nejpozději 2 hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cíle nejpozději 4 hodiny po plánovaném čase příletu, nebo (iii) ve lhůtě kratší než sedm dnů před realizací letu nabídne náhradní let, který cestujícímu umožní odlet nejpozději 1 hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cíle nejpozději 2 hodiny po plánovaném čase příletu.
[8] I Montrealská úmluva, resp. nařízení č. 2027/97, nabízí cestujícímu pomoc v případě zpoždění letu, a to tím, že stanoví dopravcovu odpovědnost za škodu způsobenou zpožděním do výše 4 150 SDR (cca 113.000,- Kč) na jednoho cestujícího.
[9] Soudní dvůr se ovšem ve svých rozhodnutích (viz např. C-402/07, C-432/07) přiklání k aplikaci finančních náhrad i v případě zpoždění letů.
[10]Úřad pro civilní letectví na svých webových stránkách nabízí zmíněný formulář stížnosti v české i anglické verzi >>> zde.
[11] Special Drawing Right = zvláštní právo čerpání
[12] Existuje však možnost zvýšit tento limit odpovědnosti dopravce tím, že cestující zaplatí příplatek a učiní zvláštní prohlášení vůči dopravci, a to nejpozději při odbavení. Neučiní-li cestující toto prohlášení, je limit 1.000 SDR maximální >>> zde .
[13] S obecnými dotazy a stížnostmi se lze obracet na Evropské spotřebitelské centrum pro ČR >>> zde.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Vybrané otázky poskytování zdravotních služeb na dálku
- DEAL MONITOR
- „Za každou kauzou je živý příběh“
- Ombudsman na Maltě – základní parametry a role. A v čem bychom se mohli poučit i my v Česku?
- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR
- Rozhovor s JUDr. Veronikou Janoušek Rudolfovou, samostatnou advokátkou specializující se na sportovní právo
- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR