



Práva cestujúcich v leteckej doprave vo svetle aktuálnej judikatúry Súdneho dvora Európskej únie

(autor: Mgr. Andrej Kostroš, advokátsky koncipient)

Letecká doprava je vo všeobecnosti považovaná za najbezpečnejší, najrýchlejší a azda aj najpohodlnejší spôsob prekonávania vzdialeností. Napriek tomu veľa z nás postretli v letiskovej hale nepríjemnosti spojené s meškajúcim lietadlom či neprichádzajúcou batožinou. Hoci to už zmeškanú rodinnú udalosť či pokazený začiatok dovolenky nenapraví, cestujúci v takýchto prípadoch disponujú pomerne širokým katalógom práv. Ich konkretizáciou sa v poslednom období zaoberal aj Súdny dvor Európskej únie. Dominantným cieľom tohto príspevku je rozbor fundamentálnych práv cestujúcich v leteckej doprave s poukazom na recentné rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie.

Úvod do problematiky

Práva cestujúcich sú primárne upravené v **Nariadení Európskeho parlamentu a Rady č. 261/2004**, ktorým sa ustanovujú **spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov** (ďalej len „Nariadenie“). Ďalšie oprávnenia cestujúcich pramenia z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve či z Nariadenia č. 889/2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd. S prihliadnutím na zameranie rozhodnutí Súdneho dvora Európskej únie (ďalej len „Súdny dvor EÚ“), ktoré sú relevantné pre tento príspevok, sa budeme venovať len prvému z uvedených sekundárnych aktov Európskej únie.

Nariadenie sa aplikuje pri letoch v rámci Európskej únie, letoch z letísk Európskej únie do tretích krajín a letoch z tretích krajín do Európskej únie, pokiaľ dopravca mal sídlo v krajine Európskej únie, a rieši 3 základné situácie, ktoré môžu v súvislosti s plánovaným letom nastať:

1. cestujúcemu bol proti jeho vôli **odmietnutý nástup do lietadla**,
2. let bol **zrušený**,
3. let má **meškanie**.

Jednotlivé práva cestujúcich Nariadenie rieši elegantnými odkazovacími ustanoveniami, v rámci ktorých eventuálne oprávnenia cestujúcich predstavujú:

1. **právo na náhradu**, a to vo výške 250 – 600 EUR, prípadne plnú náhradu ceny letenky;
2. **právo na presmerovanie letu**,
3. **právo na starostlivosť**, ktoré zahŕňa právo na bezplatné poskytnutie občerstvenia, hotelového ubytovania, dopravu medzi letiskom a miestom ubytovania, bezplatné telefónne hovory či e-maily.

Okrem detailnejších úprav jednotlivých druhov náhrad, Nariadenie rieši aj situácie ako umiestnenie cestujúcich do nižšej alebo vyššej triedy ale aj zaobchádzanie s osobami so zníženou pohyblivosťou alebo osobitnými potrebami. Bližší rozbor jednotlivých nárokov normovaných nariadením presahuje rádius tohto článku, preto im v nasledujúcom texte zvýšenú pozornosť venovať nebudeme. Fokusovať sa budeme najmä na čerstvé rozhodnutia Súdneho dvora EÚ a následné možnosti pri vymáhaní jednotlivých nárokov.

Tri rozhodnutia pre cestujúcich

Súdny dvor EÚ v nedávnej minulosti posudzoval práva cestujúcich prameniacich z Nariadenie a priniesol ich významnú a možno konštatovať, že aj želanú špecifikáciu. Rozhodnutia z marca, júla a septembra tohto roka budú v nasledujúcich riadkoch predmetom nášho záujmu.

1. *DirkHarmsversusVuelingAirlines SA*¹

Či už letenku zakupujeme prostredníctvom internetovej stránky alebo priamo v predajni, do vzťahu medzi cestujúcim a leteckou spoločnosťou spravidla pristupuje ďalší subjekt – sprostredkovateľ. Tieto spoločnosti však svoje služby prirodzene neposkytujú bez nároku na zisk. Problematická situácia môže nastať, keď v dôsledku zrušeného letu cestujúci požaduje vrátenie ceny letenky. Takáto udalosť sa prihodila aj pánovi DirkoviHarmsovi.

Pán DirkHarms si prostredníctvom sprostredkovateľskej stránky opodo.de zakúpil let spoločnosti VuelingAirlines z Nemecka do Portugalska. Keďže jeho let bol po rezervácii zrušený, Harmsovci požiadali spoločnosť Vueling o vrátenie plnej sumy, ktorú uhradili prostredníctvom stránky opodo.de – 1108,88 EUR. Spoločnosť Vueling s náhradou súhlasila, avšak len do výšky sumy, ktorú jej poukázala sprostredkovateľská spoločnosť – zostávajúcich 77 EUR pripadajúcich opodo.de ako provízia, uhradiť odmietla.

Na základe žiadosti okresného súdu Hamburg Súdny dvor EÚ riešil otázku, či v rámci náhrady za zrušený let má kupujúci nárok aj na províziu uhradenú sprostredkovateľskej spoločnosti. Rozsudkom zo dňa 12. septembra 2018 Súdny dvor stanovil, že **cena letenky, ktorú treba zohľadniť pri stanovení výšky náhrady, ktorú má letecký dopravca vyplatiť cestujúcemu v prípade zrušenia letu, zahŕňa aj rozdiel (zodpovedajúci provízií získanej sprostredkovateľom) medzi sumou zaplatenou cestujúcim a sumou prijatou týmto leteckým dopravcom**. Jedinú výnimku tvorí prípad, keď by provízia bola stanovená bez vedomia leteckého dopravcu, posúdenie čoho je však v kompetencii vnútroštátneho súdu.

2. *Wolfgang WirthversusThomsonAirwaysLtd*²

Rezervácia letu u danej leteckej spoločnosti neznamena, že (celá) doprava bude realizovaná prostredníctvom toho istého dopravcu. Nezriedka dochádza k situácii, že spoločnosť si prenajme od inej leteckej spoločnosti lietadlo aj s posádkou, ktorá tento let zrealizuje. Uvedené je frekventované napríklad v prípade zaoceánskych letov, kedy „európsku“ časť letu prevádza regionálny dopravca.

¹ Rozsudok Súdneho dvora EÚ zo dňa 12.9.2018 vo veci *HarmsversusVuelingAirlines SA*, C-601/17. Dostupné online: <<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d0f130dcad9ed14490e54100a27ad0a27c0b0c64.e34KaxiLc3eQc40LaxqMbN4Pbh0Qe0?text=&docid=205608&pageIndex=0&doclang=SK&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=69569>>.

² Rozsudok Súdneho dvora EÚ zo dňa 4.7.2018 vo veci *WirthversusThomsonAirwaysLtd*, C-532/17. Dostupné online: <<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=203541&pageIndex=0&doclang=SK&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=70249>>.

Pán Wolfgang Wirth si u leteckej spoločnosti TUI Fly zarezervoval let z Nemecka do Mexika. Predmetný let však spoločnosť TUI Fly neuskutočňovala vlastnými prostriedkami, ale prenajala si lietadlo aj s posádkou od inej leteckej spoločnosti - Thomson Airways. V dôsledku veľkého meškania letu pán Wirth spoločne s ďalšími cestujúcimi uplatnili svoje nároky vyplývajúce z nariadenia voči spoločnosti Thomson Airways. Táto spoločnosť uhradiť náhradu odmietla, nakoľko, podľa jej tvrdení, nebola prevádzkujúcim leteckým dopravcom a teda neniesla prevádzkovú zodpovednosť za uskutočnenie letu.

Hamburský súd sa v uvedenom kontexte dožadoval spresnenia pojmu „prevádzkujúci letecký dopravca“ Súdnym dvorom EÚ.³ V rozsudku zo dňa 4. júla 2018 Súdny dvor EÚ uviedol, že **za prevádzkujúceho leteckého dopravcu treba považovať leteckú spoločnosť, ktorá prijme rozhodnutie uskutočniť let a tým vytvoriť ponuku leteckej dopravy pre záujemcov.** Takéto rozhodnutie v sebe zahŕňa aj riziko zrušenia alebo veľkého meškania letu. Letecká spoločnosť, ktorá prenajme lietadlo s posádkou inej spoločnosti, nemôže byť považovaná za prevádzkujúceho leteckého dopravcu a preto nenesie prevádzkovú zodpovednosť za let.

3. Spojené veci: *flightright* versus Air Nostruma spol.; *Beckerv* versus Hainan Airlines; Barkan a spol. versus Air Nostrum⁴

Cieľom cestujúceho je hlavne dostať sa na miesto určenia. V nemalom počte prípadov sa rezervácia vzťahuje na celú vzdialenosť, samotný transport však nie je realizovaný jediným letom, ale prostredníctvom tzv. prípojných letov. Uplatnenie práv z nariadenia potom môže vyvolávať otázky pri určení súdu, ktorý je príslušný na rozhodovanie o nárokoch cestujúcich. Súdny dvor EÚ v prezentovanej polemike priniesol dôležité rozhodnutie.

Leteckí cestujúci si u spoločností Air Berlin a Iberia zarezervovali prípojné lety na trase Španielsko-Nemecko, pričom rezervácie sa vzťahovali na celú dĺžku letu. V oboch prípadoch mali lety meškanie, ktoré boli v španielskom úseku trasy spôsobené spoločnosťou Air Nostrum sídliacou v španielskej Valencii. Cestujúci v dôsledku tohto meškania dorazili do cieľového miesta v Nemecku s výrazným meškaním, preto sa so svojimi nárokmi obrátili na nemecké súdy.

Na pochybnosti ohľadom medzinárodnej príslušnosti nemeckých súdov odpovedal Súdny dvor EÚ jednoznačne - **leteckú spoločnosť, ktorá v členskom štáte vykonala iba prvú časť prípojného letu, možno s uplatnením nároku na náhradu za meškanie žalovať pred súdmi cieľového miesta nachádzajúceho sa v inom členskom štáte.** Takáto situácia prichádza do úvahy v prípadoch, ak je meškanie zapríčinené nezrovnalosťou, ku ktorej došlo počas prvého z letov. Pre úplnosť je potrebné dodať, že v inej veci, v ktorej sa cestujúci obrátili na súd s nárokom na náhradu voči čínskej leteckej spoločnosti Súdny dvor EÚ uviedol, že ak žalovaný nemá sídlo na území niektorého z členských štátov, medzinárodná súdna právomoc sa v každom členskom štáte riadi zákonom tohto členského štátu a nie nariadením Brusel I.

Vymáhanie nárokov v praxi

³ V zmysle článku 2 písm. b) sa za prevádzkujúceho leteckého dopravcu považuje letecký dopravca, „ktorý na základe zmluvy s cestujúcim, alebo v mene inej osoby, právnickej alebo fyzickej majúcej zmluvu s takým cestujúcim, vykoná alebo zamýšľa vykonať let“.

⁴ Rozsudok Súdneho dvora EÚ zo dňa 7.3.2018 v spojených veciach *flightright GmbH* versus *Air Nostrum*, *Líneas Aéreas del Mediterráneo SA* (C-274/16); *Beckerv* versus *Hainan Airlines Co. Ltd* (C-447/16); *Barkan a spol. versus Air Nostrum*, *Líneas Aéreas del Mediterráneo SA* (C-448/16). Dostupné online:

<<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=200011&pageIndex=0&doclang=SK&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=70969>>.

Súdny dvor EÚ priniesol svojimi rozsudkami tri pomerne jednoznačné odpovede:

1. v rámci náhrady má cestujúci spravidla aj nárok na zaplatenie provízie pripadajúcej sprostredkovateľovi;
2. zodpovednosť za uskutočnenie letu nesie ten dopravca, ktorý pre cestujúcich vytvorí ponuku letu;
3. vo veciach náhrady je príslušný aj súd nachádzajúci sa v cieľovom mieste dopravy, bez ohľadu na to, že meškanie bolo spôsobené v prvej časti prípojného letu.

Považujeme za dôležité zdôrazniť, že samotné uplatňovanie nárokov také simpliciter vo väčšine prípadov zrejme nebude. Udalosť v rámci leteckej dopravy, pri ktorej vznikne cestujúcemu škoda, je potrebné primárne riešiť **priamo cez leteckého dopravcu**. V nezanedbateľnom počte prípadov sa podarí situáciu riešiť na mieste a cestujúci sa tak vyhne zdĺhavému a časovo aj finančne vyčerpávajúcemu súdnemu vymáhaniu nárokov. Ideálna je konfrontácia s pracovníkmi leteckej spoločnosti priamo na letisku pri „okienku“ príslušného leteckého dopravcu, účel môže splniť tiež kontakt cez webovú stránku alebo call centrum.⁵ Pokiaľ k uspokojivému plneniu nedôjde a cestujúci trvá na svojom nároku, je potrebné leteckému dopravcovi zaslať **oficiálnu sťažnosť**.⁶

Pokiaľ letecký dopravca v lehote 6 týždňov na sťažnosť neodpovedal, prípadne ak cestujúci s jeho odpoveďou nesúhlasí alebo má za to, že jeho práva boli porušené, môže sa **obrátiť na orgán zodpovedný za uplatňovanie nariadenia**, ktorý je menovaný tým-ktorým členským štátom.⁷ Určenie príslušného orgánu je determinované povahou daného letu, a to konkrétne miestom odletu alebo príletu z tretej krajiny. Tento orgán prešetrí príčiny meškania letu a následne je oprávnený prijať opatrenia potrebné na zabezpečenie rešpektovania práv cestujúcich.

Spor s leteckým dopravcom je možné riešiť aj **využitím subjektov alternatívneho riešenia sporov**. V prípade online zakúpenej letenky je možné využiť aj platformu na riešenie sporov online. Poslednou možnosťou ostáva samozrejme **predloženie nároku príslušnému súdu**, čím sa však cestujúci dostáva do sporu s anticipáciou vysokej časovej náročnosti. Cestujúci uplatňujúci svoj nárok bude s veľkou pravdepodobnosťou musieť načrieť tiež hlbšie do svojho vrecka. Nad rámec uvedeného dodávame, že uplatňovanie nárokov je možné aj prostredníctvom špecializovaných webstránok, ktoré sú virtuálne dostupné „na pár klikov“. Využitie takejto služby je prirodzene na cestujúcom, v takomto prípade je však zrejme nevyhnutné počítať s nákladmi vyššími ako pri svojpomocnom uplatňovaní práv.⁸ Dôrazne tiež dávame do pozornosti skutočnosť, že poskytovanie

⁵ Formuláre žiadostí o refundáciu sú dostupné na príslušných webstránkach. Pre ilustráciu prikladáme odkaz na kompenzačný formulár spoločnosti easyjet, ktorý je dostupný na: <<https://www.easyjet.com/en/claim/welfare>>.

⁶ Formulár sťažnosti je dostupný na stránkach Európskej únie. Podanie sťažnosti nie je obsahovo ani rozsahovo limitované formulárom, preto cestujúci môže uplatniť svoje nároky aj podaním iného typu. Formulárová sťažnosť je dostupná online: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_sk.pdf>.

⁷ Povinnosť menovať takýto orgán vyplýva z článku 16 Nariadenia. V rámci Slovenskej republiky je týmto orgánom Slovenská obchodná inšpekcia. Kompletný zoznam príslušných orgánov je k dispozícii online: <https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf>.

⁸ Marginálne si dovoľujeme uviesť, že aj pri tvorbe tohto článku autorovi v mailovej schránke „pristála“ ponuka na zabezpečenie leteckej kompenzácie:

<https://file.claimcompass.eu/cancelled/?utm_source=google&utm_medium=&utm_campaign=gmail&utm_content=lp-cancelled-1&gclid=CjwKCAjworfdBRA7EiwAKX9HeLx91S55Hb-NIVXB0fiJLGled9QOI7Kb6_Dhe0ztRWLHKPBwQsGhVhoC15QQAyD_BwE>.

takýchto (aj) právnych služieb v majorite prípadov nebude spĺňať atribúty vyžadované právnym poriadkom Slovenskej republiky, preto cestujúcim odporúčame využitie služieb advokáta.⁹

V neposlednom rade je dôležité poukázať na článok 15 Nariadenia, ktorý *expressis verbis* normuje zákaz obmedzenia alebo obídienia povinností zo strany leteckého dopravcu. Okrem toho Nariadenie tiež sankcionuje „odobrené“ zníženie náhrady cestujúcim, pokiaľ je dosiahnuté v dôsledku nesprávneho poučenia o jeho právach. V prípade, že tieto ustanovenia nie sú zo strany leteckého dopravcu rešpektované, je cestujúci oprávnený podniknúť všetky nevyhnutné kroky pred príslušnými súdmi alebo inými orgánmi pre dosiahnutie dodatočnej náhrady.

Záverom

Cieľom tohto príspevku bolo poukázať na práva cestujúcich v leteckej doprave so zameraním na aktuálne rozhodnutia Súdneho dvora EÚ. Právne predpisy Európskej únie poskytujú cestujúcim pomerne široké spektrum oprávnení. Kameň úrazu pri ich uplatňovaní vo veľkej miere tvorí práve nevedomosť cestujúcich na jednej strane o ich existencii vôbec, resp. o spôsobe ich uplatňovania na strane druhej. Dôležitosť tejto oblasti právnej úpravy v poslednom čase potvrdil aj Súdny dvor EÚ svojimi rozhodnutiami v prospech cestujúcich. Zodpovednosť pri uplatňovaní nárok však zostáva primárne na pleciach cestujúcich. Ostáva dúfať, že aj krátky tutoriál prezentovaný v predchádzajúcom texte im môže byť nápomocný.

Autor: **Mgr. Andrej Kostroš**

advokátsky koncipient v Advokátskej kancelárii JUDr. Jakub Mandelík, s.r.o.

⁹Poskytovanie nekvalifikovaných právnych služieb je „chorobou“ viacerých oblastí spoločenského života. V tejto súvislosti si dovoľujeme poukázať na článok M. Ďurinu publikovaný v Bulletin slovenskej advokácie, č. 6/2018, ktorý sa venoval otázkam súvisiacim s poskytovaním právnych služieb realitnými kancelármi.