

Ochrana cestujúcich leteckou dopravou v práve Európskej únie *Air passenger protection in European Union law*

doc. JUDr. Andrej Karpat, PhD.

Paneurópska vysoká škola, Fakulta práva, Ústav medzinárodného a európskeho práva

Anotácia

Ochrana práv cestujúcich leteckou dopravou predstavuje jednu z kľúčových oblastí politiky Európskej únie, ktorej cieľom je zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov, mobility občanov či rovnakého prístupu k dopravným službám naprieč členskými štátmi. Príspevok predstavuje jednotlivé pravidlá práva Únie, ktoré sa v tejto oblasti uplatňujú, a objasňuje ich význam prostredníctvom relevantnej judikatúry Súdneho dvora.

Annotation

The protection of air passenger rights is one of the key policy areas of the European Union, which aims to ensure a high level of consumer protection, mobility of citizens and equal access to transport services across Member States. The article presents the particular rules of Union law that apply in this area and clarifies their meaning through the relevant case law of the Court of Justice.

Kľúčové slová

ochrana cestujúcich, letecká doprava, právo Európskej únie, judikatúra Súdneho dvora

Key words

passenger protection, air traffic, European Union law, case law of the Court of Justice

Úvod

Letecká doprava jednoznačne patrí k najrýchlejšie sa rozvíjajúcim spôsobom prepravy osôb v Európskej únii (ďalej len „Únia“ alebo „EÚ“), pričom milióny jej občanov každoročne využívajú lety na krátke aj dlhé vzdialenosti. S rastúcim počtom cestujúcich úzko súvisí zvýšená potreba právnej ochrany záujmov cestujúcich v prípade nepriaznivých okolností, akými sú meškanie či zrušenie letov, alebo odmietnutie nástupu na palubu. Práve z tohto dôvodu vytvorila Únia komplexný právny rámec, ktorý zabezpečuje vysokú úroveň ochrany práv cestujúcich v leteckej doprave. Cieľom článku je prostredníctvom obsahovej analýzy relevantných medzinárodných zmlúv či únieových právnych predpisov, ako aj judikatúry Súdneho dvora poukázať na jednotlivé únieové pravidlá uplatňované v tejto oblasti a objasniť ich význam.

1. Zodpovednosť leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave

Základný právny rámec zodpovednosti leteckých spoločností za škody spôsobené cestujúcim vytvára Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, bežne označovaný ako Montrealský dohovor, ktorý bol uzavretý Európskym spoločenstvom (t. j. v súčasnosti EÚ).¹ Vzťahuje sa na každú prepravu nielen cestujúcich a ich batožiny, ale tiež nákladu, ktorá je vykonávaná lietadlami za odplatu.² Pre cestujúcich v leteckej doprave je

¹ Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, podpísaný v Montreale 28. mája 1999 (Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 39-49).

² Ibid., čl. 1 ods. 1.

Montrealský dohovor významný najmä z dôvodu, že jednoznačne určuje zodpovednosť leteckých dopravcov za ich smrť alebo zranenie, ak nastali na palube lietadla alebo v priebehu nastupovania či vystupovania z neho.³ V prípade telesnej ujmy cestujúceho zakladá ich neobmedzenú zodpovednosť za škody nepresahujúce určitú výšku, pričom nárok na vyššiu náhradu škody priznáva osobám oprávneným na kompenzáciu vtedy, ak dopravca nepreukáže, že škoda nevznikla jeho pričinením.⁴

Podľa Montrealského dohovoru dopravcovia ďalej zodpovedajú za škody pri strate, zničení alebo oneskorení batožiny cestujúcich v čase, keď ju mali na starosti, ako aj za škody na nezapísanej batožine vrátane osobných vecí, ak táto vznikla ich zavinením či zavinením ich pracovníkov alebo agentov.⁵ Zodpovednosť prepravcov sa tiež vzťahuje na škody spôsobené omeškaním v leteckej preprave cestujúcich alebo ich batožiny v prípade, ak v konkrétnom prípade prepravca nedokáže, že on i jeho pracovníci či agenti podnikli všetky opatrenia, ktoré môžu byť odôvodnene požadované na zabránenie škody, prípadne že z jeho či ich strany takéto opatrenia nebolo možné vykonať.⁶ Vo všeobecnosti je dopravca úplne alebo čiastočne oslobodený od zodpovednosti ak preukáže, že škoda bola v určitej miere spôsobená nedbanlivosťou či iným protiprávnym činom alebo opomenutím osoby požadujúcej náhradu, prípadne osoby, od ktorej táto odvodzuje svoje práva.⁷

Na úrovni Únie boli príslušné ustanovenia Montrealského dohovoru vykonané prostredníctvom nariadenia (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave, ktoré navyše rozšírilo ich uplatňovanie aj na vnútroštátnu leteckú prepravu a ustanovilo niektoré dodatočné pravidlá.⁸ Čl. 3 ods. 1 tohto nariadenia stanovuje, že „zodpovednosť leteckého dopravcu [Únie] za cestujúcich a ich batožinu sa riadi všetkými ustanoveniami Montrealského dohovoru, relevantnými pre takú zodpovednosť“. Pre osoby oprávnené na kompenzáciu je významná najmä povinnosť leteckého dopravcu Únie bez zbytočného odkladu, avšak najneskôr do pätnástich dní po zistení ich totožnosti, poskytnúť im preddavok primeraný k vzniknutým ťažkostiam, ktorý je potrebný na úhradu bezprostredných ekonomických potrieb.⁹ Príloha nariadenia okrem iného zdôrazňuje, že v prípade telesnej ujmy cestujúceho neexistujú žiadne finančné limity, ďalej stanovuje minimálnu čiastku preddavku, ako aj maximálne limity zodpovednosti v prípade meškania pri preprave cestujúcich či batožiny, a tiež zničení, straty alebo poškodenia batožiny.

V súlade s pravidlami Montrealského dohovoru a príslušnými ustanoveniami nariadenia (ES) č. 2027/97 Súdny dvor vo svojej judikatúre potvrdil, že pojem „nehoda“ zahŕňa situáciu, keď cestujúci sa z neznámeho dôvodu zraní pri páde na mobilných schodoch pristavených na účely jeho vystúpenia z lietadla, a to nezávisle od toho, či dotknutý letecký dopravca v tejto súvislosti porušil svoje povinnosti týkajúce sa primeranej starostlivosti a bezpečnosti.¹⁰ Dotknutý letecký dopravca však môže byť zbavený svojej zodpovednosti voči tomuto cestujúcemu v prípade, ak s prihliadnutím na všetky okolnosti „preukáže v súlade s uplatniteľnými pravidlami vnútroštátneho práva a pod podmienkou dodržania zásad rovnocennosti a efektivity, že

³ Ibid., čl. 17 ods. 1.

⁴ Ibid., čl. 21.

⁵ Ibid., čl. 17 ods. 2.

⁶ Ibid., čl. 19.

⁷ Ibid., čl. 20.

⁸ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Rady (ES) 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd (Ú. v. ES L 140, 30.5.2002, s. 2-5).

⁹ Čl. 5 ods. 1 nariadenia Rady (ES) 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd.

¹⁰ Rozsudok Súdneho dvora z 2. júna 2022, Austrian Airlines, C-589/20, EU:C:2022:424, body 22-24.

nedbanlivosť, iný protiprávny čin alebo opomenutie zo strany uvedeného cestujúceho spôsobili úplne alebo čiastočne škodu, ktorú tento cestujúci utrpel“.¹¹

Okrem toho sa Súdny dvor vo svojej rozhodovacej činnosti zaoberal otázkou, či je letecký dopravca pri preukázaní straty batožiny povinný vyplatiť cestujúcemu automaticky maximálnu náhradu škody stanovenú čl. 22 ods. 2 Montrealského dohovoru, alebo či s prihliadnutím na okolnosti daného prípadu môže túto sumu znížiť. Vo svojej odpovedi sa Súdny dvor priklonil k druhej možnosti, keď vylúčil automatické a paušálne priznanie maximálnej výšky náhrady škody a vyzval vnútroštátny súd, aby so zreteľom na okolnosti prejednávanej veci určil sumu, ktorá sa má cestujúcemu zaplatiť.¹² Pri stanovovaní výšky náhrady škody, ktorú utrpel cestujúci v dôsledku zničenía, straty, poškodenia či meškania batožiny, vo vzťahu ku ktorej sa neurobilo osobitné vyhlásenie o záujme na dodaní, vnútroštátny súd uplatní ustanovenia vnútroštátneho práva, najmä v oblasti dôkazov, ktoré však nemôžu byť menej priaznivé ako ustanovenia týkajúce sa podobných žalôb na základe vnútroštátneho práva (zásada rovnocennosti, resp. ekvivalencie) a súčasne nesmú prakticky znemožňovať či nadmerne sťažovať výkon práv priznaný Montrealským dohovorom (zásada účinnosti, resp. efektivity).¹³

2. Systém náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov

Najvýznamnejší úniový právny akt, ktorého účelom je zabezpečiť ochranu cestujúcim leteckou dopravou, je nariadenie (ES) č. 261/2004 ustanovujúce spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.¹⁴ Prostredníctvom neho sa zvýšili štandardy ochrany stanovené nariadením Rady (EHS) č. 295/91, keďže sa posilnili práva cestujúcich a súčasne sa zabezpečilo pôsobenie leteckých dopravcov na liberalizovanom trhu za harmonizovaných podmienok.¹⁵ Pojem „odmietnutie nástupu do lietadla“ zahŕňa nielen prípady odmietnutia nástupu z dôvodu prekročenia kapacity rezervácií, ale tiež z iných dôvodov vrátane prevádzkových problémov.¹⁶

Nariadenie č. 261/2004 sa uplatňuje pri cestujúcich s potvrdenou rezerváciou, ktorí sa včas dostavili na príslušný let (okrem prípadu jeho zrušenia), keď odlietajú z letiska nachádzajúceho sa na území členského štátu, alebo odlietajú z letiska v tretej krajine na letisko členského štátu leteckým dopravcom Únie, pričom v tejto tretej krajine im nebola poskytnutá protislužba alebo náhrada a pomoc.¹⁷ Na opačnej strane nariadenie sa neuplatňuje pri cestujúcich prepravovaných bezplatne alebo za znížené cestovné, ktoré nie je dostupné pre verejnosť, okrem cestujúcich s letenkami vydanými leteckým dopravcom či cestovnou kanceláriou v rámci vernostného programu pre častých zákazníkov, prípadne iného obchodného programu.¹⁸ O takéhoto cestujúceho však nejde v prípade pre verejnosť nedostupného cestovného, ak trhovú cenu letenky zaplatila cestovná kancelária a cenu balíka cestovných služieb tejto cestovnej kancelárii

¹¹ Ibid., bod 34.

¹² Rozsudok Súdneho dvora z 9. júla 2020, Vueling Airlines, C-86/19, EU:C:2020:538, bod 35.

¹³ Ibid., bod 44.

¹⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1-8).

¹⁵ Nariadenie Rady (EHS) č. 295/91 zo 4. februára 1991, ktorým sa zavádzajú spoločné pravidlá systému náhrad pri odmietnutí nástupu do lietadla v pravidelnej leteckej doprave (Ú. v. ES L 36, 8.2.1991, s. 5).

¹⁶ Rozsudok Súdneho dvora zo 4. októbra 2012, Finnair, C-22/11, EU:C:2012:604, bod 26.

¹⁷ Čl. 3 ods. 1 a 2 nariadenia č. 261/2004.

¹⁸ Ibid., čl. 3 ods. 3.

zaplatila iná osoba ako cestujúci.¹⁹ Skutočnosť, že cestujúci cestoval bezplatne či za znížené cestovné pritom musí preukázať letecký dopravca.²⁰

2.1 Práva cestujúcich v leteckej doprave

Podľa nariadenia č. 261/2004 v prípade odmietnutia nástupu do lietadla (čl. 4), zrušenia (čl. 5) či meškania letu (čl. 6) môže cestujúcim vzniknúť nárok na náhradu formou vyplatenia pevne stanovenej sumy podľa dĺžky letu (čl. 7), ďalej na poskytnutie pomoci, ktorá zahŕňa voľbu medzi náhradou nákladov na letenku alebo presmerovanie letu (čl. 8), ako aj právo na starostlivosť (čl. 9). Ďalej čl. 10 priznáva nárok na čiastočnú náhradu ceny letenky cestujúcim, ktorých letecký prepravca umiestni do nižšej triedy, ako na ktorú bola letenka kúpená. Uplatňovanie nariadenia č. 261/2004 sa nedotýka práv cestujúcich na ďalšiu náhradu, avšak náhrada poskytnutá na jeho základe sa môže od takej náhrady odpočítať.²¹ Prevádzkujúci letecký dopravca je tiež povinný písomnou formou detailne informovať cestujúcich o ich právach, aby ich mohli účinne uplatňovať.²²

Podľa čl. 7 ods. 1 a 2 nariadenia č. 261/2004 cestujúci má nárok na náhradu vo výške 250 EUR v prípade všetkých letov na vzdialenosť do max. 1500 km; 400 EUR v prípade všetkých letov v rámci Únie nad 1500 km a tiež všetkých ostatných letov od 1500 km do 3500 km, resp. až 600 EUR v prípade letov na vzdialenosť viac ako 3500 km smerujúcich do alebo z tretej krajiny. Prevádzkujúci letecký dopravca môže znížiť uvedenú náhradu o 50 %, ak cestujúcemu ponúkne presmerovanie do jeho cieľového miesta náhradným letom, ktorého čas priletu nepresiahne plánovaný čas priletu pôvodne rezervovaného letu o dve hodiny pri letoch na vzdialenosť do max. 1500 km, o tri hodiny pri letoch v rámci Únie nad 1500 km a tiež ostatných letoch od 1500 km do 3500 km, resp. o štyri hodiny pri letoch na vzdialenosť viac ako 3500 km smerujúcich do alebo z tretej krajiny. Pre stanovenie vzdialenosti je podstatné posledné cieľové miesto, do ktorého cestujúci (či už z dôvodu odmietnutia nástupu alebo zrušenia letu) príde neskôr ako je plánovaný čas priletu.²³ Prevádzkujúci letecký dopravca však nemusí poskytnúť náhradu podľa čl. 7, ak vie preukázať, že zrušenie alebo meškanie je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.²⁴ V tejto súvislosti Súdny dvor pripomína, že „*normotvorca prijatím nariadenia č. 261/2004 sledoval taktiež vyváženie záujmov cestujúcich v leteckej doprave so záujmami leteckých dopravcov*“.²⁵

¹⁹ Rozsudok Súdneho dvora zo 6. marca 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, bod 54.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid., čl. 12 ods. 1.

²² Podľa čl. 14 nariadenia (ES) č. 261/2004 musí letecký dopravca pri odbavovaní zabezpečiť umiestnenie zreteľne čitateľného upozornenia s textom: „*Ak vám bol odmietnutý nástup do lietadla, alebo ak je váš let zrušený alebo omeškaný aspoň dve hodiny, požiadajte pri odbavovaní pulte alebo nástupnom východe o písomné informácie o vašich právach, najmä o náhrade a pomoci*“. V prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia letu, alebo viac ako dvojhodinového meškania prevádzkujúci letecký dopravca musí poskytnúť každému postihnutému cestujúcemu písomné informácie obsahujúce pravidlá náhrady a pomoci, ako aj kontaktné údaje na národný orgán, ktorý je v členskom štáte zodpovedný za uplatňovanie tohto nariadenia.

²³ Čl. 7 ods. 1 nariadenia (ES) č. 261/2004.

²⁴ Uvedenú výnimku výslovne stanovuje čl. 5 ods. 3 nariadenia č. 261/2004 v súvislosti so zrušením letu, avšak s prihliadnutím na znenie odôvodnenia č. 14 a 15 tohto nariadenia sa analogicky tiež uplatňuje v prípade meškania letu. V tejto súvislosti pozri uznesenie Súdneho dvora zo 14. novembra 2014, Siewert, C-394/14, EU:C:2014:2377, bod 16; ako aj rozsudok Súdneho dvora z 31. januára 2013, McDonagh, C-12/11, EU:C:2013:43, bod 37.

²⁵ Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716, bod 67. Pozri aj rozsudok Súdneho dvora z 23. októbra 2012, Nelson a i., C-581/10, EU:C:2012:657, bod 39.

Podľa čl. 8 ods. 1 nariadenia č. 261/2004 cestujúci si môže vybrať buď úhradu nákladov na letenku a prípadne tiež využiť spätný let do prvého miesta odletu pri najbližšej príležitosti, ak pokračovanie v ceste už neslúži jej účelu, alebo v prípade zrušenia letu môže súhlasiť s presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na jeho konečné cieľové miesto, a to nielen pri najbližšej príležitosti, ale tiež v neskoršom ľubovoľnom dátume, ak sú na zvolený let voľné miesta. V prípade, že letecký dopravca ponúkne cestujúcemu let na náhradné letisko, automaticky znáša náklady prepravy cestujúceho z tohto letiska na letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia, prípadne po dohode s cestujúcim na iné blízke cieľové letisko.²⁶ V prípade zrušenia letu môže byť náhrada nákladov na letenku poskytnutá vo forme cestovných poukážok len vtedy, ak cestujúci vyjadril s touto formou náhrady písomný súhlas, ktorý je výslovný, definitívny a jednoznačný.²⁷ Za takýto súhlas sa nepovažuje samotné vytvorenie vernostného konta na internetovom sídle leteckého dopravcu, na ktoré tieto cestovné poukážky majú byť prevedené.²⁸

Podľa čl. 9 ods. 1 a 2 nariadenia č. 261/2004 právo na starostlivosť zahŕňa bezplatné poskytnutie jedla a občerstvenia zodpovedajúceho času čakania, hotelové ubytovanie, ak je nutný pobyt jednu noc alebo viac nocí, alebo pobyt dodatočný k pobytu, ktorý predpokladal cestujúci, ďalej prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania, ako aj dva telefónne hovory, telexy alebo faxové správy, alebo e-maily.

Podľa čl. 10 ods. 2 nariadenia č. 261/2004 v prípade, ak letecký dopravca sa rozhodne umiestniť cestujúceho do triedy nižšej, než na ktorú bola letenka kúpená, je povinný do siedmich dní uhradiť 30 % ceny letenky v prípade všetkých letov do max. 1500 km, alebo 50 % ceny letenky pri letoch v rámci Únie nad 1500 km, s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi, a tiež pri ostatných letoch od 1500 km do 3500 km, resp. až 75 % ceny letenky v prípade ostatných všetkých letov, s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi. Podľa Súdneho dvora na účely stanovenia výšky náhrady zodpovedá cena letenky „*výlučne cene tohto samotného letu bez daní a poplatkov uvedených na tejto letenke pod podmienkou, že ani splatnosť, ani suma týchto daní a poplatkov nezávisí od triedy, na ktorú bola uvedená letenka kúpená*“, čo prináleží určiť vnútroštátnemu súdu.²⁹ Naopak, v prípade umiestnenia cestujúceho do vyššej triedy nemôže dopravca od neho požadovať akúkoľvek dodatočnú platbu.³⁰

2.2 Rozsah práv cestujúcich v prípade udalostí komplikujúcich leteckú dopravu

Ak prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva, že počet cestujúcich prevýši počet miest v lietadle (tzv. "overbooking"), najskôr sa musí pokúsiť nájsť dobrovoľníkov, ktorí sa vzdajú svojich rezervácií za podmienok dohodnutých medzi nimi a dopravcom.³¹ Okrem dohodnutých náhrad sa dobrovoľníkom poskytuje pomoc v súlade s čl. 8, t. j. majú právo na náhradu nákladov na letenku alebo presmerovanie.³² V prípade, že počet dobrovoľníkov je nedostatočný, keďže stále neumožňuje nástup do lietadla zostávajúcim cestujúcim,

²⁶ Čl. 8 ods. 3 nariadenia (ES) č. 261/2004.

²⁷ Rozsudok Súdneho dvora zo 16. januára 2025, Flightright, C-642/23, EU:C:2025:12, bod 28.

²⁸ Ibid., bod 27.

²⁹ Rozsudok Súdneho dvora z 22. júna 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:47, body 42 a 43.

³⁰ Čl. 10 ods. 1 nariadenia (ES) č. 261/2004.

³¹ Čl. 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 261/2004.

³² Čl. 4 ods. 1 v spojení s čl. 12 ods. 2 nariadenia (ES) č. 261/2004, podľa ktorého cestujúci, ktorí sa dobrovoľne vzdali rezervácie, nemajú právo na ďalšiu náhradu.

prevádzkujúci letecký dopravca môže odmietnuť nástup do lietadla ďalším cestujúcim za podmienok stanovených nariadením č. 261/2004.³³

V prípade zrušenia letu nárok podľa nariadenia č. 261/2004 nevznikne, ak bol cestujúci informovaný o zrušení letu aspoň dva týždne pred plánovaným časom odletu, alebo mu bolo ponúknuté presmerovanie umožňujúce odlet maximálne jednu hodinu pred plánovaným časom odletu a prilet do konečného cieľového miesta najneskôr dve hodiny po plánovanom čase priletu, prípadne ak mu do siedmich dní pred plánovaným časom odletu bolo ponúknuté presmerovanie s odletom maximálne dve hodiny pred plánovaným časom odletu a priletom do konečného cieľového miesta najneskôr štyri hodiny po plánovanom čase priletu.³⁴

Podobne v prípade meškania letu žiadny nárok podľa nariadenia č. 261/2004 nevznikne, ak meškanie nepresiahne dve hodiny v prípade letov do vzdialenosti 1500 km, tri hodiny v prípade letov v rámci Únie nad 1500 km a tiež všetkých ostatných letov od 1500 km do 3500 km, resp. štyri hodiny v prípade letov na vzdialenosť viac ako 3500 km smerujúcich do alebo z tretej krajiny.³⁵ Ak prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva väčšie meškanie voči plánovanému času odletu, poskytne cestujúcim starostlivosť podľa čl. 9 nariadenia č. 261/2004.³⁶ Keď meškanie presiahne päť hodín, cestujúci majú právo požadovať vrátenie ceny letenky v plnom rozsahu, prípadne náhradu nákladov na nevyužitú časť letenky, ako aj využiť spätný let do prvého miesta odletu pri najbližšej príležitosti, ak pokračovanie v ceste, vzhľadom na meškanie, neslúži jej účelu.³⁷

Zatiaľ čo v prípade zrušenia letu nariadenie č. 261/2004 cestujúcim výslovne priznáva aj právo na náhradu podľa čl. 7, v súvislosti s meškaním letu sa spomína len právo na poskytnutie pomoci podľa čl. 8 a právo na starostlivosť podľa čl. 9. Ako však Súdny dvor v tejto súvislosti poznamenáva, cieľom náhrady podľa čl. 7 je nahradiť škodu spočívajúcu v strate času, ktorá vzniká pre cestujúcich rovnako keď ich let mešká, ako keď ich let bol zrušený, keďže v oboch prípadoch sa predlži čas ich prepravy.³⁸ Cestujúci, ktorí sú informovaní o zrušení letu až v čase ich príchodu na letisko a letecký dopravca im následne ponúkne presmerovanie, sa totiž nachádzajú v porovnateľnej situácii ako cestujúci, ktorých let mešká, lebo sú v rovnakom čase informovaní o udalosti komplikujúcej ich leteckú dopravu, v dôsledku ktorej prídu do cieľa až po pôvodne stanovenom čase.³⁹ Podľa doslovného znenia čl. 6 nariadenia č. 261/2004 by tak na jednej strane cestujúci, ktorého let bol zrušený, a preto využil presmerovanie s odletom viac ako hodinu pred plánovaným časom odletu a/alebo priletom na konečné cieľové miesto viac ako dve hodiny po plánovanom čase priletu, mal nárok na náhradu strateného času, zatiaľ čo cestujúci, ktorého let mešká viac ako tri hodiny, by takýto nárok nemal.⁴⁰ Takéto rozdielne zaobchádzanie sa zo žiadneho objektívneho hľadiska nezdá objektívne odôvodniteľné a preto by bolo v rozpore so zásadou rovnakého zaobchádzania.⁴¹ Za týchto okolností Súdny dvor potvrdil, „že cestujúci, ktorých let má meškanie, sa môžu dovolávať práva na náhradu

³³ Čl. 4 ods. 2 nariadenia (ES) č. 261/2004. Podľa nasledujúceho odseku majú cestujúci, ktorým bol proti ich vôli odmietnutý nástup do lietadla, nárok na náhradu v súlade s čl. 7, ako aj na poskytnutie pomoci v súlade s čl. 8 (právo na náhradu nákladov na letenku alebo presmerovanie), ako aj s čl. 9 (právo na starostlivosť).

³⁴ Čl. 5 ods. 1 nariadenia (ES) č. 261/2004.

³⁵ Čl. 6 ods. 1 nariadenia (ES) č. 261/2004.

³⁶ Ibid., bod i) a ii).

³⁷ Čl. 6 ods. 1 bod iii) v spojení s čl. 8 ods. 1 písm. a) nariadenia (ES) č. 261/2004.

³⁸ Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716, body 52 a 53.

³⁹ Ibid., body 54 až 56.

⁴⁰ Ibid., body 57 a 58.

⁴¹ Ibid., body 58 až 60.

upraveného v článku 7 nariadenia č. 261/2004, ak im bola z dôvodu takéhoto letu spôsobená trojhodinová alebo dlhšia časová strata, t. j. že dorazia do ich cieľového miesta po troch hodinách alebo viac po čase priletu, ktorý pôvodne stanovil letecký dopravca“.⁴² Takýto výklad je v súlade s odôvodnením č. 15 nariadenia č. 261/2004, v ktorom normotvorca spojil pojem „veľké meškanie“ s právom na náhradu podľa čl. 7, ak príslušný letecký dopravca nepodnikol všetky primerané opatrenia, aby zabránil meškaniu či zrušeniu.⁴³ Ak teda čl. 5 pripúšťa nárok na náhradu podľa čl. 7 aj v prípade ponúknutého presmerovania, pokiaľ neumožňuje cestujúcemu odlet maximálne jednu hodinu pred plánovaným časom odletu a prilet do konečného cieľového miesta najneskôr dve hodiny po plánovanom čase priletu, jedná sa v danom prípade o „veľké meškanie“ v zmysle odôvodnenia č. 15, nárok na náhradu podľa čl. 7 sa nevyhnutne musí vzťahovať aj na meškanie trvajúce minimálne tri hodiny, keďže sa s ním podľa čl. 6 spájajú určité právne následky.

3. Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave

Významným míľnikom pri odstraňovaní diskriminácie občanov Únie využívajúcich letecké služby predstavuje nariadenie (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave.⁴⁴ Jeho prijatím si Únia splnila povinnosti, ktoré jej vyplývajú z Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím (ďalej len „Dohovor UNCRPD“) uzavretého a vykonávaného nielen EÚ, ale tiež jej členskými štátmi.⁴⁵ Na základe čl. 9 ods. 1 Dohovoru UNCRPD sa totiž zmluvné strany okrem iného zaviazali k prijatiu príslušných opatrení na zabezpečenie prístupu k doprave osobám so zdravotným postihnutím, a tým im umožnili „žiť nezávislým spôsobom života a plne sa podieľať na všetkých aspektoch života“.⁴⁶ V tejto súvislosti sa Európska komisia zaviazala priebežne vyhodnocovať príslušné únieové pravidlá, ako aj monitorovať ich správne vykonávanie, a v prípade identifikovania nedostatkov navrhnúť ďalšie legislatívne opatrenia.⁴⁷

Medzi hlavné ciele nariadenia č. 1107/2006 patrí zabezpečenie porovnateľných možností využívania leteckej dopravy zdravotne postihnutými osobami a osobami so zníženou pohyblivosťou, s tými, ktoré majú ostatní občania Únie.⁴⁸ Tieto osoby sa môžu dovolávať svojich práv vyplývajúcich z nariadenia, keď využívajú alebo zamýšľajú využiť komerčné služby leteckej dopravy pri odlete, prilete či tranzite cez letisko nachádzajúce sa na území

⁴² Ibid., bod 61.

⁴³ Ibid., bod 62. Podľa odôvodnenia č. 15 nariadenia č. 261/2004: „za mimoriadne okolnosti sa dá považovať skutočnosť, keď rozhodnutie riadenia letovej prevádzky v konkrétnom dni vo vzťahu ku konkrétnemu lietadlu zapríčini veľké meškanie, meškanie do nasledujúceho dňa alebo zrušenie jedného alebo viacerých letov takého lietadla dokonca aj vtedy, keď príslušný letecký dopravca uskutočnil všetky primerané opatrenia aby zabránil meškaniu alebo zrušeniu“.

⁴⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1-9).

⁴⁵ Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím schválený v mene Európskeho spoločenstva rozhodnutím Rady 2010/48/ES z 26. novembra 2009 (Ú. v. EÚ L 23, 27.1.2010, s. 35-54).

⁴⁶ Ibid., s. 41.

⁴⁷ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov z 3. marca 2021 – Únia rovnosti: Stratégia v oblasti práv osôb so zdravotným postihnutím na roky 2021-2030 (COM(2021) 101 final).

⁴⁸ Pojmy „zdravotne postihnuté osoby“ či „osoby so zníženou pohyblivosťou“ vymedzuje čl. 2 nariadenia (ES) č. 1107/2006 ako „osoby, ktorých pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená kvôli akémukoľvek fyzickému postihnutiu (poškodeniu orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalému alebo dočasnému), duševnému postihnutiu alebo poškodeniu alebo inému dôvodu postihnutia, alebo veku, a ktorých situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich, ich potrebám.“

členského štátu. Viaceré ustanovenia nariadenia sa navyše uplatňujú aj v prípade odletu cestujúcich z letiska, ktoré sa nachádza v tretej krajine na letisko členského štátu, ak prevádzkujúcim dopravcom je letecká spoločnosť Únie, t. j. dopravca s platnou licenciou na vykonávanie leteckej dopravy, ktorú jej udelil členský štát.⁴⁹

Nariadenie č. 1107/2006 predovšetkým obmedzuje právo leteckého dopravcu, jeho zástupcu či prevádzkovateľa zájazdu z dôvodov postihnutia alebo zníženej pohyblivosti odmietnuť prijať rezerváciu letu, alebo z týchto dôvodov odmietnuť vziať na palubu lietadla osobu, ktorá má platnú letenku či rezerváciu.⁵⁰ Výnimky sa uplatňujú najmä v prípade existencie bezpečnostných požiadaviek, ktoré stanovujú medzinárodné, vnútroštátne alebo únieové právne predpisy, prípadne ich určujú orgány, ktoré leteckému dopravcovi vydali osvedčenie leteckého prevádzkovateľa, ale tiež z faktických dôvodov, keď veľkosť lietadla alebo jeho dverí nedovoľuje nástup alebo prepravu osôb so zníženou pohyblivosťou či zdravotne postihnutých osôb. V prípade odmietnutia rezervácie je však letecký dopravca, jeho zástupca alebo prevádzkovateľ zájazdu povinný vynaložiť primerané úsilie na poskytnutie prijateľnej alternatívy dotknutej osobe. Ak dôjde k odmietnutiu vstupu na palubu lietadla osobe zdravotne postihnutej alebo so zníženou pohyblivosťou, prípadne osobe, ktorá ju sprevádza, vzťahuje sa na tieto osoby právo na náhradu alebo presmerovanie uvedené v čl. 8 nariadenia č. 261/2004.⁵¹ V prípade uplatnenia čl. 9 nariadenia č. 261/2004 je letecký dopravca povinný venovať osobitnú pozornosť potrebám týchto osôb.⁵²

Pre zdravotne postihnuté osoby či osoby so zníženou pohyblivosťou je ďalej veľmi významné právo na bezplatné asistenčné služby na letiskách v členských štátoch. Za ich zabezpečenie zodpovedá riadiaci orgán letiska za predpokladu, že osobitná potreba týchto služieb bola oznámená príslušnému leteckému dopravcovi, jeho zástupcovi alebo prevádzkovateľovi zájazdu minimálne 48 hodín pred plánovaným časom odletu.⁵³ Asistenčné služby, ktoré bližšie vymedzuje príloha I nariadenia č. 1107/2006, majú týmto osobám umožniť bezproblémový pohyb v priestoroch letiska za pomoci mobilných pomôcok, najmä invalidného vozíka (napr. presun k odbavovacej priehradke, registrácia batožiny, absolvovanie pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly, presun v budove terminálu alebo medzi viacerými budovami terminálov k odletovej bráne, po prilete vyzdvihnutie batožiny), ako aj umožniť nástup či výstup do/z lietadla (napr. s pomocou výtahov) a presun odo dvier lietadla na sedadlo (pred odletom), resp. od sedadla ku dverám lietadla (po prilete).

Ďalšie asistenčné služby musí týmto osobám bezplatne poskytnúť letecký dopravca, ak si vopred splnili oznamovaciu povinnosť a včas sa dostavili k odbavovacej priehradke, prípadne na iné miesto na letisku, ktoré určil riadiaci orgán letiska.⁵⁴ Tieto služby uvedené v prílohe II nariadenia č. 1107/2006 zahŕňajú napríklad prepravu slepeckých psov s osvedčením, lekárskeho zariadenia, mobilných pomôcok, vrátane invalidných vozíkov, ale aj pomoc pri presune na toalety, či snahu o pridelenie takého sedadla v lietadle, ktoré zodpovedá potrebám cestujúcej zdravotne postihnutej osoby či osoby so zníženou pohyblivosťou. Ak túto osobu sprevádza ďalšia osoba, letecký dopravca je povinný urobiť všetko pre to, aby počas cesty lietadlom sedeli vedľa seba.

⁴⁹ Konkrétne ide o ustanovenia čl. 3, 4 a 10 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

⁵⁰ Čl. 3 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

⁵¹ Čl. 4 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

⁵² Čl. 9 ods. 3 nariadenia (ES) č. 261/2004.

⁵³ Čl. 7 ods. 1 a čl. 8 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

⁵⁴ Čl. 10 v spojení s čl. 5 ods. 1 nariadenia (ES) č. 1107/2006.

Záver

Právo Únie v súčasnosti poskytuje vysokú úroveň ochrany cestujúcich v leteckej doprave a zabezpečuje rovnaké podmienky pre všetkých cestujúcich v rámci jednotného leteckého trhu. Hlavným právnym nástrojom v tejto oblasti je nariadenie č. 261/2004 ustanovujúce spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov. Prostredníctvom nariadenia č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave si Únia splnila povinnosť vykonať príslušné ustanovenia Montrealského dohovoru, ktorého je zmluvnou stranou, a navyše rozšírila ich uplatňovanie aj na vnútroštátnu leteckú prepravu a tiež ustanovila niektoré dodatočné pravidlá. Pre zdravotne postihnuté osoby či osoby so zníženou pohyblivosťou je veľmi významné nariadenie č. 1107/2006 zabezpečujúce porovnateľné možnosti využívania leteckej dopravy týmito osobami, s tými, ktoré majú ostatní občania Únie, tak ako to vyžaduje Úniou uzatvorený Dohovor UNCPRD.

Napriek tomu niektoré problémy pre cestujúcich leteckou dopravou v Únii stále pretrvávajú, ako vidieť na príklade držiteľov samostatných leteniek, keď uviaznu mimo domova v dôsledku platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti.⁵⁵ Hoci nariadenie č. 261/2004 v tejto súvislosti vytvára právny rámec umožňujúci pomoc cestujúcim, doterajšie skúsenosti dokazujú, že sa ťažko presadzuje v situácii, keď letecký dopravca ukončuje svoje činnosti, keďže ani prepracované znenie nariadenia (ES) č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve mu neukladá povinnosť zaviesť preventívne opatrenia na ochranu cestujúcich pre prípad jeho úpadku.⁵⁶ Medzi ďalšie problémy pre cestujúcich patrí napríklad chýbajúce stanovenie priemyselných noriem týkajúcich sa hmotnosti a rozmerov príručnej batožiny, či nedostupnosť jednotného formulára na uplatnenie náhrady cestovného či škody, alebo nedostatočná spolupráca vnútroštátnych orgánov presadzovania práva s cieľom zabezpečiť harmonizovaný výklad a jednotné uplatňovanie únieových pravidiel.⁵⁷ Práve tieto problémy sa snaží vyriešiť Európskou komisiou vypracovaný návrh nariadenia, ktorým sa majú zmeniť okrem iného niektoré ustanovenia nariadení č. 261/2004 a č. 1107/2006.⁵⁸

Použité informačné zdroje

⁵⁵ Na prípadné komplikácie v leteckej doprave, ktorá bola uhradená cestujúcim v rámci balíka cestovných služieb, sa vzťahuje smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11/12/2015, s. 1-33).

⁵⁶ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov z 18. marca 2013 – Ochrana cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti (COM(2013) 129 final), bod 38. V tejto súvislosti pozri nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (Ú. v. ES L 293 31.10.2008, s. 3), resp. nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2020/696 z 25. mája 2020, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve vzhľadom na pandémiu COVID-19 (Ú. v. EÚ L 165, 27.5.2020, s. 1-6).

⁵⁷ Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady z 29. novembra 2023, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii (COM(2023) 753 final).

⁵⁸ Ibid.

Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím schválený v mene Európskeho spoločenstva rozhodnutím Rady 2010/48/ES z 26. novembra 2009 (Ú. v. EÚ L 23, 27.1.2010, s. 35-54).

Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, podpísaný v Montreale 28. mája 1999 (Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 39-49).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1-8).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Rady (ES) 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd (Ú. v. ES L 140, 30.5.2002, s. 2-5).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (Ú. v. ES L 293 31.10.2008, s. 3).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1 – 9).

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2020/696 z 25. mája 2020, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 1008/2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve vzhľadom na pandémiu COVID-19 (Ú. v. EÚ L 165, 27.5.2020, s. 1-6).

Nariadenie Rady (EHS) č. 295/91 zo 4. februára 1991, ktorým sa zavádzajú spoločné pravidlá systému náhrad pri odmietnutí nástupu do lietadla v pravidelnej leteckej doprave (Ú. v. ES L 36, 8.2.1991, s. 5).

Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady z 29. novembra 2023, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii (COM(2023) 753 final).

Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov z 18. marca 2013 – Ochrana cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti (COM(2013) 129 final).

Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov z 3. marca 2021 – Únia rovnosti: Stratégia v oblasti práv osôb so zdravotným postihnutím na roky 2021-2030 (COM(2021) 101 final).

Rozsudok Súdneho dvora z 2. júna 2022, Austrian Airlines, C-589/20, EU:C:2022:424.

Rozsudok Súdneho dvora zo 6. marca 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139.

Rozsudok Súdneho dvora zo 4. októbra 2012, Finnair, C-22/11, EU:C:2012:604.

Rozsudok Súdneho dvora zo 16. januára 2025, Flightright, C-642/23, EU:C:2025:12.

Rozsudok Súdneho dvora z 31. januára 2013, McDonagh, C-12/11, EU:C:2013:43.

Rozsudok Súdneho dvora z 22. júna 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:47.

Rozsudok Súdneho dvora z 23. októbra 2012, Nelson a i., C-581/10, EU:C:2012:657.

Rozsudok Súdneho dvora z 19. novembra 2009, Sturgeon a i., C-402/07 a C-432/07, EU:C:2009:716.

Rozsudok Súdneho dvora z 9. júla 2020, Vueling Airlines, C-86/19, EU:C:2020:538.

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11/12/2015, s. 1-33).

Uznesenie Súdneho dvora zo 14. novembra 2014, Siewert, C-394/14, EU:C:2014:2377.