

Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola dopravní, Praha 1, Masná 18

Masná 18, 110 00 Praha 1

OBOR VZDĚLÁNÍ

37-41-M/01 Provoz a ekonomika dopravy

ZAMĚŘENÍ

Letecká doprava

MATURITNÍ PRÁCE

Práva cestujících v letecké dopravě

TŘÍDA: **DL4**

ŠKOLNÍ ROK: **2022/2023**

Matěj Pyciak

Shrnutí

Maturitní práce se zaměřuje na „Práva cestujících v letecké dopravě“ a to především na Evropské úrovni. Na začátku této práce řeším legislativu ICAO a EU, rozebírám zde jednotlivé smlouvy a nařízení a snažím se o zpracování těch nejdůležitějších informací.

V druhé části jsem se zaměřil na náhradu škody v případě poškození, ztrátu či zpoždění zavazadla. Řeším různé případy, které mohou nastat, a přidávám k tomu obecný postup řešení pro tyto situace.

Předposlední bod jsem věnoval právům cestujících na Evropské úrovni. Rozebral jsem zde situace, které mohou nastat, jaká práva cestující má a o jakou náhradu škody může žádat.

Závěrem práce jsem uvedl konkrétní případy, které mohou nastat. Popisuji rovněž proces, jak by měl cestující postupovat při vymáhání svých práv, jak kontaktovat leteckého dopravce, případně, kdy se obrátit na Úřad pro civilní letectví.

Obsah

Úvod	1
1 Legislativní základ.....	3
1.1 Prameny mezinárodního leteckého práva	3
1.2 Letecká civilní doprava – Mezinárodní smlouvy	3
1.2.1 Varšavská úmluva.....	3
1.2.2 Montrealská úmluva	5
1.2.2.1 Limity odpovědnosti.....	5
1.2.2.1.1 Náhrada škody v případě usmrcení nebo zranění cestujících.....	5
1.2.2.1.2 Odpovědnost za zpoždění	7
1.2.2.1.3 Odpovědnost za zničení, ztrátu nebo poškození zapsaného zavazadla.....	7
1.2.2.1.4 Odpovědnost za zničení, ztrátu nebo poškození přepravovaného nákladu	9
1.2.2.1.5 Třetí strany	10
1.2.2.1.6 Soudní pravomoc	10
1.2.2.1.7 Lhůta podání žaloby	10
1.2.3 Jednotky SDR.....	10
1.3 Obchodní letecká doprava a EU legislativa	12
1.3.1 Nařízení (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.	12
1.3.1.1 Rozsudek ESD ve věci Sturgeon.....	13
1.3.2 Nařízení (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod	14
1.3.3 Nařízení (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě.....	15
1.3.4 Nařízení (ES) č. 285/2010 ze dne 6. dubna 2010, kterým se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 o požadavcích na pojištění u leteckých dopravců a provozovatelů letadel.....	17
2 Poškození či ztráta zavazadla	18
2.1 Příprava před cestou	18
2.2 Jak postupovat v případě poškozeného, zpožděného či ztraceného zavazadla	19
2.2.1.1 Finanční kompenzace.....	20
2.2.2 Ryanair.....	21

2.2.3	Lufthansa	22
3	Zrušení či významné zpoždění letu a odepření nástupu na palubu	23
3.1	Odepření nástupu na palubu - legislativa	23
3.2	Zrušení letu - legislativa.....	25
3.3	Zpoždění - legislativa	26
3.4	Celkové zhodnocení postoje dopravců EU	27
3.5	Obecné upozornění.....	27
4	Návod pro cestující pro postup v případě uplatnění práv při nepravdelnosti letu	28
4.1	Byl mi zrušen let a dopravce mi nechce poskytnout náhradu škody	28
4.2	Můj let byl významně opožděn	30
4.3	Přistání na jiném letišti.....	32
4.4	Stávka personálu letiště, nebo dopravce	32
4.5	Důležité a užitečné odkazy	33
	Závěr.....	34
	Zdroje	1
	Seznam příloh.....	4
	Přílohy	5

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Příklad letecké nehody.....	6
Obrázek 2 - Poškozené zavazadlo	8
Obrázek 3 - Logo společnosti Ryanair	21
Obrázek 4 - Logo společnosti Lufthansa.....	22
Obrázek 5 - GATE.....	24
Obrázek 6 - Označení zrušených letů na informační tabuli letiště.....	26
Obrázek 7 - Označení zpožděného letu na informační tabuli letiště	26

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Vývoj hodnoty jednotky SDR	11
--	----

Seznam zkratek

Montrealská úmluva (MÚ) - Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě

Varšavská úmluva (VÚ) - Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě

Pařížská úmluva – Úmluva o úpravě letectví

SDR – Special Drawing Rights

ZPČ – Zvláštní práva čerpání

Nařízení (ES) č. 261/2004 – 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

Nařízení (EHS) č. 295/91 – Nařízení Rady (ES) č. 295/91 ze dne 4. února 1991, kterým se stanoví společná pravidla systému náhrad za odepření nástupu na palubu v pravidelné letecké dopravě

Nařízení (ES) č. 889/2002 – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod

Nařízení (ES) č. 1107/2006 – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

Nařízení (ES) č. 285/2010 – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 285/2010 ze dne 6. dubna 2010, kterým se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 o požadavcích na pojištění u leteckých dopravců a provozovatelů letadel

Nařízení (ES) č. 785/2004 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 ze dne 21. dubna 2004 o požadavcích na pojištění u leteckých dopravců a provozovatelů letadel

Rozsudek ESD ve věci Sturgeon - Spojené věci C-402/07 a C-432/07: Rozsudek Soudního dvora (čtvrtého senátu) ze dne 19. listopadu 2009 (žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce Bundesgerichtshof, Handelsgericht Wien — Rakousko, Německo) — Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon (C-402/07), Stefan Böck, Cornelia Lepuschitz (C-432/07) v. Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), Air France SA (C-432/07) (Letecká doprava — Nařízení (ES) č. 261/2004 — Článek 2 písm. I), články 5, 6 a 7 — Pojmy zpoždění a zrušení letu — Nárok na náhradu škody v případě zpoždění — Pojem mimořádné okolnosti)

ČSR – Československá republika

EU – Evropská unie

EASA – Agentura Evropské unie pro bezpečnost letectví

IATA – Mezinárodní asociace leteckých dopravců

ICAO – Mezinárodní organizace pro civilní letectví

ÚCL – Úřad pro civilní letectví (ČR)

Úvod

Obchodní letecká doprava, jedna z nejužívanějších typů dopravy dnešního moderního světa. Pokud bychom se měli ohlédnout do doby, kdy došlo k jejímu největšímu vzrůstu, dostali bychom se na rok 1918 tedy na konec 1. světové války, kdy byl učiněn technický pokrok ohledně doletu a rychlosti letadel, což mělo za následek snadnějšího překonání hranic jiného státu. Tyto skutečnosti vyvolali nutnost řešit první otázky mezinárodního civilního letectví, a tak se roku 1919 sešla Pařížská mírová konference, kde se řešily základní otázky ohledně mezinárodních úmluv o civilním letectví, suverenity nad vzdušným prostorem a právní řád.

V 20. letech 20. století nastal velký rozmach obchodní letecké dopravy, a tak se roku 1929 sešla Mezinárodní konference k otázkám leteckého práva ve Varšavě. Tato konference přinesla vznik dokumentu zvaný Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě (dále jen Varšavská úmluva). Základními elementy této úmluvy bylo například definování formátu a právního významu dopravních listů potřebných k přepravě (letenka, průvodka pro zavazadla), režim odpovědnosti dopravce atd.

Během několika dalších let v 20. stoletím vyšlo několik dalších protokolů a úmluv, které prováděly revizi Varšavské úmluvy jako například Haagský protokol, který navýšil limity na dvojnásobek, nebo Montrealský protokol, který měl za následek zavedení jednotek SDR. Tento celý subjekt protokolů a úmluv nazýváme Varšavským systémem.

Tyto všechny události se staly v jednom století, během jednoho století se letectví neuvěřitelně vyvinulo jak v technické, tak i právní formě, Varšavský systém se stal překonaný, a tak v roce 1999 dochází k jeho revizi. Vzniká Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě (dále jen Montrealská úmluva), která je revizí celého Varšavského systému a byla přijata na diplomatické konferenci v Montrealu dne 28. května 1999. K této úmluvě přistoupilo do dnešního dne 135 států, což je o něco méně než k Varšavské úmluvě, kterou ratifikovalo 152 států.

Nic není dokonalé, a ani letecká doprava. Může docházet ke zpožděním, rušením letů, k poškození zavazadel či nákladu. Pro některé cestující může být obtížné se dožadovat svých práv, protože nejsou dostatečně seznámeni se svými právy a nevědí, jak postupovat v případě žádání náhrady škody. Složitost a zdoluhavost těchto postupů může nakonec vést k tomu, že to samotného cestujícího odradí o nějakou náhradu žádat. Lze tyto postupy popsat dostatečně jednoduše, aby cestující využil možnost náhrady škody a zažádal o ni?

Návodů, jak tyto situace řešit je opravdu hodně, ale nejsou dostatečně popsány, anebo jsou naopak popsány moc složitě. Byl bych rád, aby má práce sloužila cestujícím jako pomocník na cestách pro případy, že by se dostali do situací, kdy by si nebyli jistí, zda mají právo na náhradu škody, do jaké výše lze uplatnit svá práva v konkrétních případech, koho kontaktovat a jak obecně postupovat v řešení těchto situací.

1 Legislativní základ

1.1 Prameny mezinárodního leteckého práva

Prameny práva lze formálně definovat jako formy, které obsahují právní normy. Základní prameny práva dělíme na: právní předpisy, soudní precedenty, normativní právní smlouvy a právní obyčeje. Normativní právní smlouvy jsou nejdůležitějším pramenem mezinárodního práva a tím se budu zabývat. v mezinárodním právu veřejném můžeme nalézt prameny práva: základní a pomocné. Prameny základního práva jsou dále rozděleny na mezinárodní smlouvy a mezinárodní obyčeje a pomocnými prameny se rozumí soudní rozhodnutí. v civilním letectví se tak nejčastěji setkáváme s mezinárodními smlouvami, které lze považovat za nejdůležitější prameny v otázkách mezinárodního leteckého práva.

1.2 Letecká civilní doprava – Mezinárodní smlouvy

V samotných začátcích letectví nebyla řešena otázka civilního letectví, mezinárodní právo se spíše soustředilo spíše na oblast vojenskou. To se ovšem změnilo roku 1910, kdy byla v Paříži uskutečněna diplomatická konference, která se měla zabývat otázkami civilního letectví, a to především základními právními principy suverenity státu nad svým vzdušným prostorem. Důsledkem 1. světové války jednání nemohla být dokončena a Úmluva o úpravě letectví (dále jen Pařížská úmluva) byla následně podepsána 13. října 1919 celkem 27 signatáři. Do roku 1944 ratifikovala Pařížskou úmluvu celkem 32 států.

1.2.1 Varšavská úmluva

V 20. letech 20. století nastal velký rozmach obchodní letecké dopravy, a tak se roku 1929 sešla Mezinárodní konference k otázkám leteckého práva ve Varšavě. Obchodní letecká doprava byla v této době opravdu velmi mladým odvětvím a bylo nutné řešit základní otázky odpovědnosti leteckého dopravce. Tyto myšlenky byly realizovány 12. října 1929 ve Varšavě, kde bylo uskutečněna 2. Mezinárodní konference k otázkám leteckého práva, jejímž výsledkem byla Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě. Varšavskou úmluvu podepsalo 23 států a v platnost vešla 13. února 1933. Úmluva byla podepsána za ČSR T.G. Masarykem a vešla u nás v platnost 15. února 1935. Do dnešní doby ji ratifikovalo 152 států.

Varšavská úmluva se vztahuje na veškerou mezinárodní dopravu osob, zavazadel nebo zboží, provozovanou letadlem za úplatu. Vztahuje se rovněž na bezplatnou dopravu, kterou provádí letadlem dopravní letecký podnik.

Základními elementy, kterými se Varšavská úmluva zabývá, nejsou pouze otázky odpovědnosti leteckého dopravce, ale lze v ní i nalézt další prvky, jako:

- formát a první význam dopravních listů (letenka, nákladní letecký list);
- **režim odpovědnosti dopravce** (hlavním předmětem úpravy);
- omezení odpovědnosti (peněžní limity – v průběhu let se limity měnily, zejména jejich vyjádření v měnových jednotkách – frank 65,5 mg zlata o ryzosti 0.900);
- jurisdikce soudů.

Varšavskou úmluvu lze aplikovat pouze mezi smluvními stranami a zajímavostí je, že byla sjednána ve francouzštině.

Varšavský systém

Během několika dalších let po vydání Varšavské úmluvy bylo přijato několik dalších protokolů, které zajišťovaly například zvýšení limitů odpovědnosti dopravce nebo rozlišení smluvního a skutečného dopravce.

Jedním z těchto dokumentů je Haagský protokol z roku 1955, který definoval zdvojnásobení limitů odpovědnosti dopravce tehdejší Varšavské úmluvy.

O několik let později v roce 1961 je podepsána Guadalajarské úmluva, která rozlišuje rozdíl mezi smluvním a skutečným dopravcem. Využití můžeme nalézt v oblasti tzv. interliningu nebo codesharingu.

Ve Varšavském systému lze nalézt i protokol, který nikdy nevstoupil v platnost. Jedná se o Guatemalský protokol, který se měl opět postarat o další zvýšení limitů odpovědnosti dopravce.

Za zásadní protokoly lze považovat Montrealský protokol č. 1–4 z roku 1975, které zavedly Zvláštní jednotky čerpání – SDR (Special Drawing Rights). Zbylé protokoly jsou buďto neúčinné, nebo se týkají pravidel pro přepravu nákladu.

1.2.2 Montrealská úmluva

Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě (dále jen Montrealská Úmluva) byla podepsána v Montrealu, přesně na samém konci 20. století, tedy 28. května 1999. Od podpisu Varšavské Úmluvy uběhlo již 70 let a celý Varšavský systém byl považován za zastaralý a roztříštěný. Účelem Montrealské Úmluvy bylo tedy do značné míry modernizovat a konsolidovat Varšavský systém. Montrealská úmluva vstoupila oficiálně v platnost 16. listopadu 2003. v té době Úmluvu ratifikovala 102 států a doposud čítá celkem 135 ratifikací. Ovšem Montrealská úmluva není nějakou rozsáhlou revoluční změnou, staví na základě Varšavského systému a provedla se modernizace, zvláště v zavedení elektronických cestovních dokumentech, letenky a nákladovém listu.

1.2.2.1 Limity odpovědnosti

Definice odpovědnosti leteckého dopravce a stanovení limitů odpovědnosti v Montrealské úmluvě je ustanoveno v HLAVA III – Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škod.

1.2.2.1.1 Náhrada škody v případě usmrcení nebo zranění cestujících

V MÚ je „nehoda“ v tomto případě definována jako zranění či usmrcení cestujícího. Tato nehoda, ale musí být řádně prokázána, že ji zavinil dopravce. v případě usmrcení cestujícího se často jedná o letecké nehody, kde též musí být prokázáno, že za tuto nehodu může dopravce, to prokáže daný vyšetřovací úřad, který nehodu vyšetřuje. Náhrada škody se vztahuje na cestující, kteří jsou přepravováni za úplatu, ale i bezúplatně. Článek 17 Montrealské úmluvy definuje Odpovědnost dopravce při přepravě cestujících:

„Doprovce odpovídá za vzniklou škodu, jež nastala tím, že došlo k usmrcení nebo zranění cestujícího, jestli se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho.“¹

Tyto situace mohou nejčastěji nastat při nástupu nebo výstupu z letadla, ovšem je možné, že dopravce se bude snažit prokázat, že za vzniklou újmu nenese žádnou odpovědnost v případě, že nebyla zaviněna nedbalostí dopravce.

¹ Hlava III., Čl. 17 Montrealská úmluva

Článek 20 Montrealské úmluvy umožňuje dopravce se zprostit odpovědnost za určitých podmínek:

„Jestliže dopravce prokáže, že škoda byla způsobena nebo k ní přispěla nedbalost nebo jiný protiprávní čin nebo opomenutí osoby požadující náhradu anebo osoby, která místo ní uplatňuje svoje práva, bude dopravce zcela nebo z části zproštěn odpovědnosti v té míře, jak taková nedbalost nebo protiprávní čin nebo opomenutí způsobily škodu nebo k ní přispěly.“²

Doprovce se ovšem nemůže zbavit odpovědnosti za škody vzniklé podle odstavce 1 článku 17, pokud nepřesahují na každého cestujícího částku 128 821/SDR³.

To se ale netýká případů, kdy náhrada škody na každého cestujícího je vyšší než 128 821/SDR. v tomto případě dopravce nebude odpovídat za vzniklé škody, pokud prokáže, že:

- ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím dopravce nebo jeho zaměstnanců nebo agentů; nebo
- ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany.⁴



Obrázek 1 - Příklad letecké nehody

² Hlava III., Čl. 20 Montrealská úmluva

³ Hlava III., Čl. 21 Montrealská úmluva

⁴ Hlava III., Čl. 21, Odst. 2 a), b) Montrealská úmluva

1.2.2.1.2 Odpovědnost za zpoždění

Odpovědnost dopravce v případě zpoždění se netýká pouze cestujících, ale též zavazadel a nákladu. Dle Čl. 19 však dopravce neodpovídá za škody způsobené zpožděním v případě, že samotný dopravce, jeho zaměstnanci nebo agenti podnikli taková opatření, která měla odvrátit škodu, nebo že nebylo v jejich silách zamezit zpoždění. v případě, že se dopravce nevyviní, je povinen vyplatit cestujícímu následující částky v případě zpoždění:

- Cestujícího – objektivní odpovědnost do limitu 5 346 SDR/cestující;
- Zavazadla – objektivní odpovědnost do limitu 1 288 SDR/cestující;
- Nákladu – objektivní odpovědnost do limitu 22 SDR/kg.⁵

Tyto limity mohou být prolomeny, jestliže se během šetření zjistí, že škoda byla způsobena úmyslně nebo z vědomé nedbalosti.

1.2.2.1.3 Odpovědnost za zničení, ztrátu nebo poškození zapsaného zavazadla

Odpovědnost se vztahuje jak na zavazadla zapsaná, tak i v některých situacích na nezapsaná. u zapsaných zavazadel je dopravce odpovědný za škodu v situacích, kdy se škoda stala na palubě letadla, anebo kdykoliv v době, kdy zavazadlo bylo v péči dopravce. Zavazadlo v péči dopravce je od doby předání zavazadla dopravci cestujícím, až po převzetí zavazadla cestujícím v cílové destinaci.

Jako u všech výše zmíněných odpovědností letecké dopravce, tak i u této existují situace vyvinění okolnosti, které mohou nastat. Dopravce nenesे odpovědnost za taková zavazadla, kdy škoda byla způsobena vlastní vadou, kvalitou či dokonce nedokonalostí zavazadla. Příkladem může být situace, kdy cestující předává zavazadlo ve stavu takovém, že zavazadlo není možné zavřít a v průběhu přepravy dojde k jeho dalšímu poškození či ztrátě nějakého předmětu ze zavazadla.

U nezapsaných zavazadel a osobních předmětů cestujících dopravce odpovídá v případě, že škoda vznikla přímou vinou dopravce anebo jeho zaměstnanců a agentů.⁶

V případě ztráty zapsaných zavazadel jsou veškeré náležitosti uvedeny v Čl. 17.

⁵ Hlava III. Čl. 22, Odst. 1-3 Montrealská úmluva

⁶ Hlava III., Čl. 17, Odst. 2 Montrealská úmluva

Pokud dopravce uzná ztrátu zapsaného zavazadla nebo zavazadlo nedoručí k cestujícímu ani po jednadvaceti dnech ode dne, kdy mělo dojít, má cestující nárok na to, uplatit veškerá svá práva, která vyplívají z přepravní smlouvy mezi cestujícím a dopravcem.⁷

Pokud se prokáže, že dopravce způsobil škodu zavazadla, je uvedena objektivní odpovědnost do limitu 1 288 SDR/cestující. Cestující má ovšem právo navýšit hodnotu zavazadla sjednáním pojištění. Pokud Vaše zavazadlo obsahuje předměty, které potřebujete nutně použít, a Vaše zavazadlo je zpožděné, nakupte si potřebné věci, ale nezapomeňte si od nich ponechat doklady, abyste mohli prokázat cenu těchto předmětů až budete žádat o náhradu škody, např.: letím v nespolečenském oblečení, ale mé zavazadlo se opozdí a já v něm mám společenské oblečení, které potřebuji do divadla, kam nemohu v neformálním oblečení vstoupit. Koupím si tedy formální oblečení, uchovám si účtenku a poté můžu požadovat náhradu škody, která mi vznikla prostřednictvím zpoždění zavazadla.



Obrázek 2 - Poškozené zavazadlo

⁷ Hlava III., Čl. 17, Odst. 3 Montrealské úmluva

1.2.2.1.4 Odpovědnost za zničení, ztrátu nebo poškození přepravovaného nákladu

Podmínkou pro to, aby dopravce byl zodpovědný za zničení, ztrátu nebo poškození nákladu je, že škoda se musela stát v průběhu letecké přepravy. Ta začíná ve chvíli, kdy je náklad naložen v nákladovém prostoru a nákladový prostor je uzavřen a končí ve chvíli, kdy je náklad vyložen z letadla.⁸ Jinými slovy, leteckou přepravu rozumíme dobu, po kterou je náklad v péči dopravce pověřeného přepravou.

Do doby letecké přepravy není zahrnuta jiná doprava jako pozemní, námořní nebo vnitrozemská vodní, která se provádí mimo oblast letišť. Ovšem, pokud k takovéto přepravě dojde v průběhu plnění smlouvy o letecké přepravě pro nějaké specifické účely jako je nakládání, dodání nebo předání nákladu, dle Čl. 18 odst. 4 se bude mít za to, že vzniklá škoda během těchto procedur vznikla během letecké dopravy, pokud tedy dopravce neprokáže opak. Může se i stát, že dopravce použije jinou dopravu pro část nebo celou dobu přepravy, ale podle smlouvy měla být přeprava provedena letadlem a tuto situaci neoznámí odesílateli. v tomto případě se takováto přeprava bude považovat stále za přepravu leteckou.⁹

V Čl. 18 Montrealské úmluvy je přesně definováno, za jakých okolností dopravce za vzniklou škodu vůbec nebo jen v omezené míře neodpovídá:

- vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí přepravovaného nákladu;
- vadným balením nákladu, která provedla osoba jiná než dopravce nebo jeho zaměstnanci nebo agenti;
- válkou nebo následky ozbrojeného konfliktu;
- zásahem úředního orgánu provedeným v souvislosti s příchodem, odchodem nebo tranzitem nákladu.¹⁰

Pokud je prokázáno, že dopravce způsobil poškození nákladu, objektivní odpovědnost je do limitu 22 SDR/kg. Odesílatel má ovšem právo navýšit hodnotu nákladu.

⁸ Hlava III., Čl. 18, Odst. 3 Montrealská úmluva

⁹ Hlava III., Čl. 18, Odst. 4 Montrealská úmluva

¹⁰ Hlava III., Čl. 18, Odst. 2 a), b), c), d) Montrealská úmluva

1.2.2.1.5 Třetí strany

Úmluva pojednává i o právu postihu třetích stran. Žádné ustanovení MÚ nebrání tomu, aby osoba, která je odpovědná za způsobenou škodu, uplatnila právo regresu vůči jakékoli jiné osobě.¹¹

1.2.2.1.6 Soudní pravomoc

Osoba, která utrpěla nějakou újmu, musí žalobu o náhradu škody podat na území státu, který je signatářem Montrealské úmluvy. Místa, kde žalobce může podat žalobu, jsou následující:

- soud, kde má dopravce sídlo;
- soud hlavního podnikání dopravce / soud místa podnikání dopravce, kde byla sjednána přepravní smlouvy;
- soud v místě určení;
- soud v místě bydliště cestujícího.¹²

1.2.2.1.7 Lhůta podání žaloby

Lhůta na podání žaloby cestujícím jsou 2 roky. Nebude-li žaloba podána v této lhůtě, tedy ode dne příletu na místo určení, anebo ode dne, kdy letadlo mělo doletět, anebo ode dne zastavení dopravy, dojde k promlčení. Dle právního řádu výpočet lhůty provádí soud, který bude případ projednávat.¹³

1.2.3 Jednotky SDR

SDR (Special Drawing Rights) jsou výsledkem Montrealského protokolu a nahradily staré limity odpovědnosti, kdy to té doby byla měnou pro odškodnění frank.

- USD – Americký dolar;
- EUR – Euro;
- JPY – Japonský jen;
- GBP – Britská libra;
- RMB (CNY) – Renminbi – Čínská měna.

¹¹ Hlava III., Čl. 37 Montrealská úmluva

¹² Hlava III., Čl. 33, Odst. 1 Montrealská úmluva

¹³ Hlava III., Čl. 35, Odst. 1-2 Montrealská úmluva

Tato jednotka se používá v případě náhrady škody způsobené leteckým dopravcem, ale jejich využití lze nalézt i pro účel mezinárodního poštovního styku.

Přezkoumání limitů odpovědnost se koná v pětiletých intervalech, kdy je na základě pěti výše zmíněných světových měn znovu vypočítána hodnota jednotky SDR. Poslední přepočítávání se konalo v roce 2019, další bude provedeno v roce 2024.

Montrealská úmluva z roku 1999	Původní limity (SDR)	Revidované limity (SDR) od 30. 12. 2009	Revidované limity, zaokrouhlené 2019 (SDR)
Článek 21	100 000	113 100	128 821
Článek 22, odst. 1	4 150	4 694	5 346
Článek 22, odst. 2	1 000	1 131	1 288
Článek 22, odst. 3	17	19	22

Tabulka 1 - Vývoj hodnoty jednotky SDR¹⁴

Podle MÚ má dopravce dle Čl. 25 právo stanovit na přepravní smlouvy vyšší limity odpovědnosti, než které jsou stanoveny, anebo nestanoví žádné limity odpovědnosti.

¹⁴ *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2022-12-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/ms/2020-5?text=>

1.3 Obchodní letecká doprava a EU legislativa

Ochranu práv cestujících v letecké dopravě na území EU zajišťuje Nařízení (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 kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91. Hlavními elementy tohoto nařízení jsou především odškodnění v případě zpoždění letu, odepření nástupu na palubu a zrušení letu. Uplatňování těchto práv ovšem není jednoduché, dle statistik uplatňování těchto práv přináší spíše potíže a mnoho z nich končí soudním řízením. Na základě těchto informací byl Komisí v roce 2013 předložen nový návrh, který mění Nařízení (ES) č. 261/2004 – COM (2013)0130, jehož cílem bylo prosazovat pravidla EU a upřesnit hlavní zásady a práva cestujících v letecké dopravě. Do dnešní doby se Parlament a Rada stále nedohodly na finálním řešení.¹⁵

EU se nejen zasazuje o ochranu práv cestujících a dopravců, ale i o bezpečnost v letectví. Vnitrostátní bezpečnostní předpisy byly nahrazeny společnými bezpečnostními předpisy za účelem dosažení jednotných pravidel. Organizace, která zajišťuje bezpečnost letectví v EU je EASA, která tyto předpisy vytváří a usiluje o harmonizaci bezpečnostních požadavků na všech letištích na území EU.

1.3.1 Nařízení (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.

Hlavním důvodem vzniku tohoto nařízení bylo zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících v letecké dopravě. Ochrana se týká především situací jako je odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významné zpoždění letu, což cestujícím může způsobit značné potíže. Před tímto nařízením existovalo nařízení Rady (EHS) č. 295/91, které stanovilo pouze pravidla pro systém náhrady škody v případě odepření vstupu na palubu v pravidelné letecké dopravě. Jednalo se pouze o nízkou ochranu cestujících a stále více se začaly objevovat případy, kdy dopravce často rušil lety bez předchozího oznámení, nebo byly lety často zpožděny. Na základě těchto událostí a nedostatečné ochrany cestujících v letecké dopravě na evropské úrovni vzniklo nařízení (ES) č. 261/2004. Po vzniku toho nařízení bylo nařízení Rady (EHS) č. 295/91 zrušeno.

¹⁵ Evropský parlament [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z:

<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/131/letecka-doprava-trzni-pravidla>

Dalšími důvody, které zapříčinily vznik tohoto nařízení je např.: uplatnění ochrany cestujících v nepravděpodobné letecké dopravě, kdy rozdíl mezi pravidelnou a nepravidelnou dopravou v dnešní době je velmi nízký, a tak se působnost tohoto nařízení rozšiřuje i na oblast nepravidelných letů nevylučuje těch, které tvoří součást zájezdů. Dalším podnětem bylo, aby se ochrana vztahovala na lety ze třetích zemí do členského státu EU, ale pouze v případě, že let je vykonán dopravcem, který je registrován v EU. Toto nařízení ovšem nemá za úkol poškodit, či nějak omezovat práva leteckého dopravce, ten má dokonce právo, kdy je přesvědčen o vzniku škody díky třetí straně, požadovat náhradu právě od ní v souvislosti s použitelnými právními předpisy. Platí zde podobné ustanovení jako u Montrealské úmluvy, a to v případech, že povinnosti náhrady škody se nevztahují na takové situace, které byly ovlivněny nějakými mimořádnými událostmi, např.: politická nestabilita, nepříznivé povětrnostní podmínky, které zapříčinily zrušení či odložení letu, bezpečnostní rizika a stávky, které mají dopad na provoz leteckého dopravce.

Oblast působnosti tohoto nařízení se vztahuje na cestující, kteří odlétají z letiště na území EU, anebo na cestující letící z letiště na území třetí země v případě, že jim ve třetí zemi nebyla poskytnuta pomoc a provozujícím dopravcem je dopravce registrovaný v EU. Ovšem toto nařízení se nevztahuje na cestující, kteří jsou přepravováni bezúplatně či za nějaké snížené ceny, které ovšem veřejnosti nejsou známy a samozřejmě se vztahuje na cestující, kteří si zakoupili letenku u dopravce či u nějakého jiného provozovatele služeb, který poskytuje zájezdy nebo pobyty. v nařízení je dále definováno, že se vztahuje pouze na takové lety, kdy je let prováděn motorovým letadlem s pevnými křídly.

Odepření nástupu na palubu, zpoždění letu a zrušení letu se budou více věnovat později.

1.3.1.1 Rozsudek ESD ve věci Sturgeon

Rozsudek ve věci Sturgeon byl klíčovým pro změnu náhrady škody v případech zpoždění letu. Bylo tak docíleno toho, že na zpožděný let je nahlíženo stejně, jako na let, který byl zrušený. Rozsudek vynesl Soudní dvůr EU 19. listopadu 2009 a bylo docíleno změny výkladu nařízení (ES) č. 261/2004 čl. 5 odst. 1 písm. c). Základní princip je, že cestující má při zpoždění letu stejná práva jako při zrušení letu na poslední chvíli.

Jednalo se o případ rodiny Sturgeonových, kteří letěli z Frankfurtu do Toronta. Let, kterým původně měli letět z Toronta dne 9. července 2005 se neuskutečnil a místo toho odletěli další den. Dle jejich výpovědí 9. června v 23:30, kdy se již nacházeli na palubě letadla, jim bylo kapitánem oznámeno, že se let ruší a tato informace se objevila i na informačních systémech letiště.

Došlo k vyložení zavazadel, která byla následně předána cestujícím a ti byli v 2:30 odvezeni na hotel, kde měli vyčkat do dalšího letu. v den odletu, tedy 10. července byli z hotelu převezeni na letiště a museli se opět odbavit, ale již u přepážky jiného leteckého dopravce, který jim přidělil jiná sedadla a následně prošli znova bezpečností kontrolou. Do Frankfurtu dorazili až 11. července 2005 v 7:15 a jejich celkové zpoždění čítalo 25 hodin.

Sturgeonovi tvrdili, že vzhledem k těmto okolnostem by mělo na takovýto let nahlíženo jako na zrušený, nikoli zpožděný a požadovali odškodnění v nejvyšší možné výši a to 600 EUR na osobu. Dopravce „Contor Flegdiens GmbH“, který měl původní let provést ovšem tvrdil, že let nebyl zrušen, nýbrž zpožděn a žádost o náhradu škody rodině odmítl. Rodině byla poskytnuta rada od Landgericht Darmstadt, aby celý tento proces pokračoval soudním procesem, protože rozdíl mezi pojmy „zpožděný“ a „zrušený“ je nejasný, a tak může být problematické řešit otázku náhrady škody, když se neví, zda let byl zrušen či zpožděn. Bundesgerichtshof následně přerušil toto řízení a směřoval Soudnímu dvoru dvě zásadní otázky ohledně těchto pojmů.

Výsledkem tohoto sporu, jak jsem již výše zmínil, byla změna výkladu nařízení č. 261/2004 ohledně práva na finanční kompenzaci v případě zpoždění, které přesahuje délku 3 hodiny v místě cílové destinace.

Další soudní proces, který k tomuto významně přispěl byl též: Věc C-432/07, Böck a Lepuschitz, kdy se jednalo o téměř podobný případ jako u rodiny Sturgeonových.

1.3.2 Nařízení (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod

Toto nařízení provádí ustanovení Montrealské úmluvy do legislativy EU. Nařízení (ES) č. 889/2002 rozšiřuje používání ustanovení MÚ na leteckou dopravu uvnitř EU. Můžeme nalézt hned několik faktorů, proč toto nařízení vzniklo. Jedním z nich je zajištění náhrady cestujícím při leteckých nehodách v přiměřené výši, dalším faktorem je, že Společenství je sice signatářem MÚ, ale usilovali o to, aby byla nastolena jednotná pravidla v EU, jednotné limity odpovědnosti a také, aby cestující mohli rozeznat situace, kdy pojištění např.: na zavazadlo budou potřebovat, a kdy ne.

Nejedná se o žádnou novinku, tomuto nařízení předcházelo nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod a nařízení (ES) č. 889/2002 pouze provádí změny v tomto nařízení tak, aby byla v souladu s MÚ.

Navíc rozšiřuje používání ustanovení MÚ na leteckou dopravu uvnitř každého státu EU a zavádí zálohové platby v případě úmrtí nebo vážného zranění cestujícího. Dle Čl. 5 je dopravce povinen nejpozději do 15 dnů od zjištění fyzické totožnosti cestujícího provést zálohové platby, které odpovídají úměrně k utrpěné újmě.

Takováto zálohová platba ovšem nesmí být v případě smrti cestujícího nižší než částka v EUR, která odpovídá 16 000 ZPČ (SDR) na jednoho cestujícího.

Dále je dopravce povinen při prodeji služeb letecké dopravy v EU zpřístupnit cestujícím informace o odpovědnosti dopravce ve vztahu k cestujícím a jejich zavazadlům na všech prodejních místech. Nejedná se pouze o kamenné prodejny, ale i o webové stránky apod. Dopravce je povinný cestující písemně informovat o výši limitů odpovědnosti dopravce.

1.3.3 Nařízení (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

Je důležité, aby jednotný trh leteckých služeb byl prospěšný všem občanům a rozhodně by se nemělo zapomínat na osoby se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu a orientace. Tito občané mají stejná práva jako ostatní občané, právo na volný pohyb, svobodu volby, a především na nediskriminační zacházení. Pokud chceme, aby bylo těchto cílů dosaženo, musíme zajistit vysoce kvalitní pomoc na letištích pomocí odpovědného ústředního orgánu letiště. Řídící orgány hrají velkou úlohu v případech zabezpečování služeb na letišti, a tak odpovědnost byla svěřena právě jim.

Oblast působnosti tohoto nařízení se vztahuje na cestující se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu a orientace v případě, že užívají obchodní leteckou dopravu, při odletu z letiště, přes letiště nebo příletu na letiště, pokud se toto konkrétní letiště se nachází na území členského státu EU, na které se vztahuje Smlouva. Vztahuje se rovněž i na případy, kteří cestující z letiště ve třetí zemi na letiště, které je na území členského státu EU v případě, že dopravu zajišťuje dopravce, který je registrován v EU.

Článek 3 definuje důvody, kvůli kterým dopravce nesmí odmítnout přepravu cestujících se zdravotním postižením. Dopravce nesmí přepravu z následujících důvodů:

- pokud osoba se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu cestuje z letiště nebo na letiště, na které se vztahuje toto nařízení;
- pokud má osoba platnou letenku a rezervaci.

Jak již bylo výše uvedeno, letiště EU musí poskytovat speciální služby pro osoby se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu. Jedná se především o přepravu od vstupní haly letiště na palubu letadla. Letiště má na tyto procedury zaměstnance, kteří pečují o takovéto osoby.

Veškeré ustanovení ohledně práva pomoci na letištích a odpovědnosti za pomoc na letištích lze nalézt ve Čl. 7 a 8 a v Příloze I. v Čl. 7 je jasně definováno, že pokud se osoba se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu dostaví na letiště, je řídicí orgán letiště odpovědný za pomoc této osobě tak, aby daná osoba byla schopna se zúčastnit letu, na který má rezervaci. Cestující by měl oznámit tuto informaci dopravci co nejdříve, aby dopravce následně předal informaci řídicímu orgánu letiště a ten mohl kontaktovat zaměstnance z péče o cestující se zdravotním postižením. Pokud dopravce obdrží takovéto oznámení do 48 hodin před zveřejněním času odletu, musí předat tuto informaci dále nejpozději do 36 hodin před zveřejněným časem odletu.

Může nastat i situace, kdy dojde k poškození invalidního vozíku či jiného vybavení pro mobilitu a pomocného vybavení. v těchto případech se v náhradě škody postupuje podle MÚ, případně vnitrostátního práva.

Pokud osoba se zdravotním postižením či imobilitou má za to, že toto nařízení nebylo dodrženo, a že byly porušeny její práva, může na tuto skutečnost upozornit buďto řídicí orgán letiště, anebo leteckého dopravce. v případě, že osoba není schopna z tohoto dosáhnout svého práva, může stížnost podat příslušnému orgánu členského státu, v ČR je pověřen dozorem nad prováděním tohoto nařízení ÚCL.

1.3.4 Nařízení (ES) č. 285/2010 ze dne 6. dubna 2010, kterým se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 o požadavcích na pojištění u leteckých dopravců a provozovatelů letadel

Jedná se o nařízení, které provádí Čl. 50 Montrealské úmluvy. Stanovuje minimální požadavky na pojištění pro letecké dopravce a provozovatele letadel ve vztahu k cestujícím, zavazadlům, nákladu a také třetím osobám. Oblast působnosti se vztahuje na všechny letecké dopravce a provozovatele letadel, kteří létají uvnitř území, vzlétají z území nebo přelétávají území členského státu, na které se vztahuje Smlouva. Nařízení stanovuje minimální pojistné krytí ve výši:

- cestující – 250 000 SDR;
- zavazadla – 1 288 SDR/cestující (změněno nařízením Komise 2020/1118);
- náklad – 22 SDR/kg;
- třetí osoby – 750 000 – 700 000 000 SDR/letadlo – v závislosti na MTOM.

2 Poškození či ztráta zavazadla

Od legislativy se nyní přesuneme na praktické postupy v případě, kdy cestujícímu je zničeno nebo ztraceno zavazadlo. Nejedná se o žádnou výjimečnou situaci, tyto věci se dějí často a málokdy to dospěje do nějakého velkého soudního procesu.

V této kapitole se budu věnovat postupům při reklamaci zavazadla, nahlášení jeho ztráty, ale také tomu, jak dopravci k těmto okolnostem přistupují, jak snadné je se dostat k informacím ohledně reklamaci na jejich stránkách apod. Zmíním i, co je dobré před každým letem udělat a co zjistit, abyste se vyhnuli pozdějším problémům, kdyby nějaké nastaly.

Na začátek by bylo dobré ještě u vést, podle které legislativy se provádí náhrada škody. Většina států (ne všechny) jsou signatáři Montrealské úmluvy. Existují ale ovšem i státy, které podepsaly Varšavskou úmluvu, ale Montrealskou již ne. Jak se v tomto případě provádí náhrada škody? v mezinárodní přepravě se uplatňuje Varšavská a Montrealská úmluva na letech, kde stát odletu a stát příletu jsou její signatáři. Pokud tedy jsou oba státy signatáři MÚ, uplatňují se práva na základě MÚ, pokud jsou oba státy signatáři VÚ, uplatňují se práva na základě VÚ. Je dobré vědět, že limity odpovědnost uvedené ve VÚ jsou na dnešní poměry velmi nízké a již nedochází k jejich aktualizaci jako u MÚ, kdy limity odpovědnost jsou přepočítávány každých 5 let.

2.1 Příprava před cestou

Co je důležité udělat předtím, než vůbec někam vycestujete? Budeme se bavit zatím o zapsaných zavazadlech, to jsou zavazadla, která předáváte dopravci u přepážky odbavení. Pečlivě si zkontrolujte své zavazadlo, je důležité, aby Vaše zavazadlo bylo nepoškozeno, zip šel dobře zavírat a sám od sebe se neotevíral. Pokud jste přesvědčeni o tom, že Vaše zavazadlo má mnohem větší hodnotu, než je stanovená výše limitu odpovědnosti v případě náhrady škody, je zavazadlo si nutné připojistit. Obecně se ale doporučuje, aby zapsané zavazadlo neobsahovalo žádné cenné předměty.

Zde tedy krátké shrnutí k přípravě před cestou:

- kontrola stavu zapsaného zavazadla
- představa o hodnotě obsahu zavazadla, pokud přesahuje, připojistí
- zapsané zavazadlo by nemělo obsahovat cenné předměty;
- mít zavazadlo zvážené a znát jeho rozměry, aby odpovídaly požadavkům dopravce;
- na kolik kusů zapsaných zavazadel mám nárok.

2.2 Jak postupovat v případě poškozeného, zpožděného či ztraceného zavazadla

První, o čem se budeme bavit je reklamace **poškozeného** zavazadla. Začněme tím, jak postupovat v případě reklamace na Letišti Václava Havla Praha. Pokud došlo k poškození Vašeho zavazadla, tuto situaci budete řešit u reklamační přepážky. Reklamační přepážky zavazadel (Baggage Claim, Baggage Service) se nachází v prostoru výdeje zavazadel a lze je nalézt na obou Terminálech letiště. Informace, které jsou zde uvedeny, samozřejmě platí i pro ostatní letiště.

Na této přepážce se připravte na vyplnění PIR protokolu (Property Irregularity Report). Jedná se o protokol, který slouží jako důkaz k tomu, že došlo k poškození Vašeho zavazadla. Reklamaci je vždy nejlepší vyřizovat hned na místě po převzetí zavazadla, aby následně nedošlo k vyvratitelné právní domněnce, že zavazadlo bylo předáno ve správném stavu, proto neodkládejte vyřizování reklamace na doma, ale situaci řešte hned na letišti.

V případě ale, že převezmete poškozené zavazadlo a nevyřizujete reklamaci ihned na letišti, máte následně 7 dnů od převzetí zavazadla na prokázání, že bylo poškozeno během přepravy, což může být velice komplikované.

Nastává zde tedy situace, kdy máte vyplněný PIR protokol a poškozené zavazadlo nafocené. To ale neznamená, že je věc vyřešená, protože PIR protokol slouží pouze jako důkazní materiál. Teď následuje kontaktování dopravce a uplatnění nároku na náhradu škody u leteckého dopravce. Toto ale musíte vyřešit nejpozději do 7 dnů, nejlépe hned jak se vrátíte z letiště, zahájit komunikaci s dopravcem.

Mnoho dopravců se k situacím reklamace staví čelem a poměrně snadno se na jejich stránkách proklikáte k formuláři, kde žádáte o náhradu škody. Vybral jsem několik leteckých společností, které mají tyto formuláře na webových stránkách.

Může nastat i situace, kdy se zavazadlo pouze **opozdí**. v takovém případě se postupuje stejně jako u poškozeného, nesmíte však zapomenout v PIR protokolu uvést adresu, kde budete bydlet, nebo kde se budete pohybovat a kontaktní informace, aby Vám dopravce mohl zavazadlo doručit. Pokud se chystáte cestovat a měnit adresy pobytu, uveďte všechny tyto adresy.

Následně máte právo po leteckém dopravci požadovat náhradu škody, která Vám díky opožděnému zavazadlu vznikla. Jedná se především o úhradu nákladů na zakoupení oblečení, hygienických potřeb a další nezbytné předměty. Nezapomeňte si opět od všech předmětů uchovat doklady, které následně s PIR protokolem, zavazadlovým lístkem a letenkou musíte zaslat dopravci nejpozději do 21 dnů od převzetí zpožděného zavazadla, aby Vám byly vyplaceny všechny náklady.

Poslední situací, která se může stát je, že se vám zavazadlo **ztratí**. Zavazadlo se stává ztracené ve chvíli, kdy uplynulo 21 dnů od nahlášení zpoždění zavazadla. Postup je dost podobný jako u předchozích situací. Je důležité, abyste opět měli PIR protokol (**viz. Příloha 2**) již vyplněný, letenky, zavazadlový lístek a doklady od věcí, které jste v zavazadle měli (lze doložit účtenkami, pokud nemáte tak čestným prohlášením). Dle MÚ máte právo na finanční kompenzaci jak za ztracené zavazadlo, tak i jeho obsah. Dle české legislativy musíte svá práva uplatnit nejpozději do 6 měsíců ode dne, kdy jste si měli své zavazadlo převzít. Pokud chcete náhradu za ztracené zavazadlo vymáhat soudně, je stanovena MÚ doba promlčení, a to na 2 roky ode dne příletu, tedy do 2 let musíte uplatnit soudně svá práva, jinak vymáhání těchto práv po této době bude nemožné.

2.2.1.1 Finanční kompenzace

Dle platných právních předpisů je dána maximální výše limitu náhrady škody za zpožděné, ztracené či poškozené zavazadlo na 1 288 SDR/cestující (1 589 EUR – 38 090 CZK). Pokud jste přesvědčeni o tom, že zavazadlo má vyšší hodnotu, je nutné si ho připojistit.

2.2.2 Ryanair

Jako první příklad uvedu irskou nízkonákladovou leteckou společnost Ryanair, která je známa svými levnými a dostupnými letenkami do různých destinací po celé Evropě.

Jejich stránky jsou poměrně přehledné a k formuláři ohledně náhrady škody se dá dostat velice jednoduše. v pravém horním rohu stránky klikneme na popisek „Pomoc“, otevře se nám karta, kde jsou různé přehledy o pomoci například s nadcházejícími cestami, my si ovšem zvolíme „Obecná nápověda“. Zde se již dostáváme k různým informacím, které nám Ryanair poskytuje před odletem, na palubě či po letu. Vybereme si sekci „Po letu“. Stačily nám pouze 3 prokliky a dostali jsme se k formuláři na náhradu škody. Zde si již vybereme to, co chceme řešit. Sjedeme si na „Proces reklamace“ a klikneme na „Podat reklamaci“. Celkem 4 prokliky k žádosti o reklamaci zavazadla.

V této sekci najdeme i možnost sledovat stav našeho ztraceného zavazadla díky referenčnímu číslu našeho PIR protokolu.

Jako „Doba trvání zpracování reklamace“ má Ryanair uvedeno, že:

- do 15 pracovních dnů od obdržení reklamace - vyřízení reklamace poškozeného či zpožděného zavazadla;
- do 28 pracovních dnů od obdržení reklamace - vyřízení reklamace ztraceného zavazadla.



Obrázek 3 - Logo společnosti Ryanair

2.2.3 Lufthansa

Abych zde neměl pouze příklad nízkonákladové společnosti, vybral jsem leteckého dopravce, který působí jak v EU, tak i za jejími hranicemi. Jedná se leteckou společnost Lufthansa. Lufthansa je tradiční leteckou společností, to znamená, že poskytuje tzv. full-service. Je také členem Star Alliance a Mezinárodní organizace leteckých dopravců (IATA).

No a jak je to s žádostí náhrady škody u Lufthansy? Na stránkách v pravém rohu zvolím „Menu“, následně v levém rohu „Help & Contact“ a zde už máte přehled toho, s čím konkrétně potřebujete pomoci. My teď řešíme zavazadla, takže zvolíme „Problems with your baggage“ no a zde je to už podobné jako u Ryanair. Můžeme si vybrat opět mezi všemi kategoriemi zavazadla jako je jeho ztráta, poškození či zpoždění. Postup je úplně stejný. Na 3 prokliky jsme se tedy dostali k pokynům na náhradu škody.



Obrázek 4 - Logo společnosti Lufthansa

3 Zrušení či významné zpoždění letu a odepření nástupu na palubu

V tomto bodě se budu věnovat situaci, která se týká pouze cestujících, jejich zpoždění či zrušení letu, anebo odepření nástupu na palubu. Začnu rozdílem mezi Montrealskou úmluvou a nařízením č. 261/ 2004. MÚ řeší náhradu škody, která cestujícím kvůli zpoždění či zrušení letu vznikla, např.: měli jste naplánovaný koncert, který ale vzhledem k velkému zpoždění letu nemůžete stihnout, v tomto případě se jedná o škodu, která vznikla zpožděním letu. Kdežto nařízení č. 261/2004 neřeší to, zda Vám zpožděním, zrušením nebo odepřením nástupu na palubu vznikla nějaká škoda, ale řeší náhradu škody na základě vzdálenosti letu, kdy jsou vypláceny kompenzace v rozmezí 250 – 600 EUR.

3.1 Odepření nástupu na palubu - legislativa

Odepření nástupu na palubu nemusí hned znamenat to, že dopravce jedná proti vůli cestujícího. Může se jednat i o situace, kdy dopravce očekává, že k takovému odepření dojde, a tak vyzve cestující, zda by se nenašli dobrovolníci, kteří od své rezervace za nabídnutou kompenzaci odstoupí. v takovém případě se dále postupuje podle Čl. 8, kde se vyřeší proplacení výdajů cestujícího, kdy cestujícím je nabídnutou hned několik možností. Buďto si cestující může zvolit možnost náhrady pořizovací ceny letenky do 7 dní, anebo zpátečním letem do původního místa odkud cestující letěl při nejbližší možné příležitosti.

Nastávají ale i situace, kdy odepření nástupu je proti vůli cestujícího. To může být zapříčiněno například tím, že se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků, aby zbývající cestující s platnou rezervací mohli nastoupit na palubu letadla, a tak dopravce může odepřít cestujícím nástup na palubu letadla. Pokud dopravce takto jedná, náhrady škody se provádí v souladu s Čl. 7. Taková náhrada škoda je následující:

- 250 EUR u všech letů o délce do 1 500 km;
- 400 EUR u všech letů v rámci EU delších než 1 500 km a u ostatních letů od 1 500 km do 3 500 km;
- 600 EUR u všech letů, které nelze zařadit do předchozích kategorií.¹⁶

¹⁶ Čl. 7, Odst. 1 a) – c), Nařízení (ES) č. 261/2004

Další možností je náhrada pořizovací ceny letenky nebo přesměrování. u přesměrování má letecký dopravce právo snížit odškodné o 50 % v případě, že přesměrovaný let nepřekračuje naplánovaný čas příletu původně rezervovaného letu cestujícího:

- o 2 hodiny v případě všech letů, které mají maximální délku 1 500 km;
- o 3 hodiny v případě všech letů v rámci EU delších než 1 500 km, anebo u ostatních letů o délce 1 500 km až 3 500 km;
- o 4 hodiny v případě všech letů, které nespádají do výše uvedených kategorií.¹⁷

Doprovce má dále povinnost poskytnout cestujícímu pomoc dle Čl. 8 a 9. Článek 8 pojednává o výše zmíněném přesměrování letu a Článek 9 pojednává o konkrétním poskytnutí péče, kterou dopravce musí cestujícímu, který utrpěl škodu poskytnout. Cestujícímu jsou tady nabídnuty bez úplaty:

- strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném době čekání;
- poskytnutí ubytování v případě, že pobyt na jednu nebo více nocí se stane nezbytným, nebo se nezbytným stane pobyt delší, než cestující zamýšlel;
- přeprava mezi letištěm a místem, kde byl cestující ubytovaný;
- dále jsou nabídnuty: 2 telefonní hovory, podání 2 zpráv telefaxem nebo elektronickou poštou.¹⁸



Obrázek 5 - GATE

¹⁷ Čl. 7, Odst. 2 a) – c), Nařízení (ES) č. 261/2004

¹⁸ Čl. 9, Odst. 1 a) – c), Nařízení (ES) č. 261/2004

3.2 Zrušení letu - legislativa

Poskytnutí náhrady škody a pomoci je totožné jako u odepření nástupu na palubu. Všechny potřebné odškodnění jsou stále prováděny pomocí Čl. 7 – 9. u zrušení letu musí být dodrženy určité náležitosti, aby cestující o náhradu škody mohl zažádat. Na základě Čl. 7 jsou cestující odškodněni v případě, že:

- nebyli informováni alespoň 2 týdny před naplánovaným časem odletu;
- nebyli informováni o zrušení ve lhůtě 2 týdny až 7 dní před naplánovaným odletem a nebyla jim nabídnuta možnost přesměrování, které by jim ale umožnilo odletět nejpozději 2 hodiny před původním odletem a dosáhnout místa určení nejpozději 4 hodiny před původním plánovaným příletem;
- nebyli informováni o zrušení letu ve lhůtě, která je kratší než 7 dní před naplánovaným časem odletu, nebylo jim nabídnuto přesměrování, které by umožnilo odletět nejpozději 1 hodinu před původním plánovaným odletem a dosáhnout cílového místa určení nejpozději 2 hodiny po původním plánovaném čase příletu.¹⁹

Pokud dopravce cestující informoval o zrušení letu, je jeho povinností poskytnout vysvětlení a uvést cestujícím možnosti náhradní dopravy. Existují i případy, kdy za zrušení letu nemůže dopravce. Jedná se o mimořádné okolnosti, kterým nelze zabránit, i kdyby byla všechna potřebná opatření přijata, např.: špatné počasí, politická situace apod. v takovém případě dopravce není povinen platit náhradu dle Čl. 7.

Faktory, které uvedl a citoval Soudní dvůr EU jako možné příklady toho, že se jedná o zrušený let, jsou: změna leteckého dopravce, jiné číslo letu než toho původního, změna odletového nebo příletového letiště, cestujícím byla vrácena zavazadla, jiný zasedací pořádek, fakt, že let byl označen pilotem či jiným zaměstnancem jako zrušený a bylo tak uvedeno i na informačních tabulích letiště. Tyto faktory ovšem nejsou plně rozhodující, a proto je důležité celou situaci řádně prověřit a následně poté definovat, že se jednalo o zrušený let.

¹⁹ Čl. 5, Odst. 1 c), i) – iii), Nařízení (ES) č. 261/2004

DESTINATION	FLIGHT	GATE	REMARKS
BERLIN	LH543	09	CANCELLED
NEW YORK	AA978	28	CANCELLED
TORONTO	AC902	11	CANCELLED
MADRID	IB342	15	CANCELLED
BEIJING	CX654	02	CANCELLED
HOUSTON			

Obrázek 6 - Označení zrušených letů na informační tabuli letiště

3.3 Zpoždění - legislativa

Náhrada škoda týkající se zpoždění v letecké dopravě závisí na délce zpoždění. Letecký dopravce důvodně očekává, že k nějakému zpoždění může dojít oproti plánovanému času odletu:

- o 2 hodiny a více v případě letů, jejichž maximální délka činí 1 500 km;
- o 3 hodiny a více v případě letů na území EU, které jsou delší než 1 500 km, anebo u ostatních letů od 1 500 km do 3 500 km;
- o 4 hodiny u takových letů, které nelze zařadit do výše uvedených kategorií.²⁰

Na základě těchto informací, je cestujícím nabídnuta následující pomoc:

- pomoc na základě Čl. 9 – strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, 2 telefonní hovory, 2 zprávy telefaxem nebo elektronickou poštou;
- pomoc na základě Čl. 9 – strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, přeprava mezi letištěm a ubytováním – jestliže je důvodně očekáván čas odletu alespoň o 1 den později, než původní čas odletu;
- pomoc na základě Čl. 8 – přesměrování či proplacení výdajů – jestliže se jedná o zpoždění delší než 5 hodin.²¹

Airline	Flight	Sch Time	Status
delta	UA 443	6:58 PM	Arrived at Gate
delta	UA 665	6:59 PM	Delayed 8:14 PM
lufthansa	LY 9460	7:00 PM	
airBaltic	BT 6278	7:10 PM	Delayed 7:26 PM
delta	UA 9255	7:10 PM	
swire	LX 3052	7:20 PM	Delayed 8:04 PM
jetBlue	B6 2200	7:30 PM	Delayed 8:11 PM
znanefly	AY 5489	7:30 PM	Delayed 8:57 PM
delta	UA 1051	7:31 PM	Delayed 9:25 PM
delta	UA 230	7:36 PM	
spirit	NK 697	7:45 PM	
delta	UA 1473	7:45 PM	Delayed 8:35 PM
delta	UA 458	7:49 PM	Early 7:20 PM

Obrázek 7 - Označení zpožděného letu na informační tabuli letiště

²⁰ Čl. 6, Odst. 1 a) – c), Nařízení (ES) č. 261/2004

²¹ Čl. 6, Odst. 1 c), i) – iii), Nařízení (ES) č. 261/2004

3.4 Celkové zhodnocení postoje dopravců EU

Mnoho dopravců EU má informace ohledně žádání o kompenzace velmi dostupné a jsou snadno dohledatelné. Tím se zdá, že všichni k tomuto mají naprosto spravedlivý postoj a vždy tu náhradu škody Vám poskytnout. To je ovšem ideální svět, ale realita taková není. Často se stává, že dopravce se neustále odvolává na mimořádné okolnosti.

3.5 Obecné upozornění

Letečtí dopravci, a i některé úřady nedoporučují řešení situací náhrady škody přes společnosti, které nabízejí vymáhání kompenzací. Doporučují situaci řešit přímo s leteckým dopravcem, protože tyto vymáhací společnosti si můžou účtovat zbytečně vysoké poplatky za zprostředkování. Pokud budete situaci řešit přímo s leteckým dopravcem, dostanete 100 % výši kompenzace, kdežto pokud budete situaci řešit přes třetí osobu, může si společnost účtovat klidně až 40 % z výše náhrady škody.

4 Návod pro cestující pro postup v případě uplatnění práv při nepravdelnosti letu

V minulém bodě jsem se obecně věnoval postupu v případě, že cestujícímu byl odepřen nástup na palubu, byl mu zrušen let či jeho let byl významně opožděn. Teď bych si chtěl vzít pár konkrétních příkladů, jak postupovat jako cestující, jak následně postupuje ÚCL a let. dopravce, a co se děje v případě, že let. dopravce odmítne výzvu k náhradě škody od ÚCL.

Předtím než se pustím do této problematiky, chci Vám doporučit, abyste letenky kupovali na stránkách let. dopravce, ne přes žádné třetí strany a prostředníky, náhrada škody se v takových případech vymáhá velmi složitě a někdy se jí ani nemusíte dožádat. Doporučuji vyhledávat letenky pomocí systému, který provozuje společnost Google, kde můžete sledovat vývoj ceny letenky u jednotlivých dopravců, porovnání cen mezi dopravci apod. Vždy si zkontrolujte, že jste byli odkázáni na oficiální stránky dopravce.

4.1 Byl mi zrušen let a dopravce mi nechce poskytnout náhradu škody

Případ:

Byl mi zrušen let méně jako 2 týdny před odletem.

Řešení:

V tomto případě Váš případ spadá do kategorie a), kdy letecká společnost neinformovala cestující o zrušení letu minimálně 2 týdny před plánovaným časem odletu.

V první řadě vždy Vaše cesta musí směřovat k leteckému dopravci, který měl let uskutečnit. Nabízí se nám tu několik možností, jak dopravce kontaktovat. Můžeme ho kontaktovat buďto telefonicky, nebo přes e-mail, ale nejideálnější možností je formulář na jeho stránkách. Dle mého investigativního hledání po stránkách dopravců EU se přes jejich stránky nabízí několik možností, jak je kontaktovat, nebo jakou má tento formulář podobu. Buďto se jedná o formulář, kde vyplňujete důvod žádosti o náhradu škody, následně zadáváte číslo rezervace, osobní údaje a platební údaje, anebo se jedná o online chat přímo s živým člověkem, který Vás odkáže dále. Rozhodně se nebojte využívat tyto online chaty v případě, že si nevíte rady.

Budeme počítat s tím, že máme vyplněný a odeslaný formulář, kde žádáme o náhradu škody a podle Nařízení (EU) č. 261/2004 máme nárok na náhradu pořizovací ceny do sedmi dnů + možný zpáteční let do původního místa odletu, anebo přeměrování do cílové destinace. Dále je zde zahrnuta finanční kompenzace ve výši 250 EUR v případě, že let je do 1 500 km, ale cena může být snížena až o 50 %, pokud bylo cestujícímu poskytnuto přeměrování. o tomto všem víme, formulář či žádost jsme odeslali. Nyní má dopravce 2 měsíce na to nám poskytnout odpověď, anebo nám poskytne odpověď dříve, ale jsme s ní nespokojení. Co dále?

Teď přichází chvíle, kdy přejdeme na stránky ÚCL, na „Formulář stížnosti cestujících v letecké dopravě“. Odkaz na tento formulář jsem již uvedl výše (**viz. Důležité a užitečné odkazy**). Otevře se nám stránka, kde nás informují o tom, kdy máme nárok na náhradu škody a formulář. Je důležité zmínit, že ÚCL kontaktujete v případě, že:

- vám byl zrušen let;
- zpožděn let;
- odepřen nástup na palubu;
- změna třídy vyšší na nižší;
- neposkytnutí péče.

Dále ÚCL kontaktujete pouze v případě, že:

- Jste letěli z letiště umístěného na území ČR; nebo
- Při odletu z letiště umístěného v třetí zemi na letiště v ČR a dopravcem byl dopravce EU

Pokud jste letěli z jiného státu, vždy musíte kontaktovat daný úřad, kterému náleží dohled na leteckou dopravou daného státu (**viz. Příloha 1**).

Pokud jsou splněny všechny tyto požadavky, vyplníme formulář – [Žádost o kompenzaci](#). Zde je vše přehledně uvedeno a jsou zde přesné požadavky informací, které po Vás Úřad požaduje k podání stížnosti. Jedná se především o uvedení důvodu podání stížnosti, čas příletu a odletu, kdo byl dopravcem apod. Po vyplnění tohoto formuláře Vám příslušný Úřad zašle emailem o obdržení stížnosti a číslo jednací.

Nyní jste v situaci, kdy musíte opět vyčkávat, protože daný Úřad kontaktuje dopravce s žádostí o vyjádření a dopravce musí odpovědět nejpozději do 6 týdnů. Bohužel tato doba může být prodloužována, dopravce se možná bude chtít celý proces náhrady škody oddálit, nebo prodloužení této žádosti mohou přispět jiné faktory.

Po odpovědi dopravce Úřad vyhodnotí jeho vyjádření a stanoviska a rozhodne ve prospěch buďto dopravce, nebo cestujícího. Příslušný Úřad Vás kontaktuje samozřejmě jak se zamítnutím, tak i schválením náhrady škody a stanovisko Úřadu je v takovém případě konečné. Pokud letecký dopravce souhlasí s náhradou škody, může požadovat rovnou po Úřadu bankovní spojení na Vás a Úřad mu tuto informaci poskytne.

V případě, že dojde k **zamítnutí** náhrady škody let. dopravcem, je možné celý tento proces řešit soudní cestou. v takovém případě je již nutné si zajistit právníka a patřičné důkazy.

4.2 Můj let byl významně opožděn

Zpoždění letu je poměrně obvyklá situace a dopravce se většinou často odvolává na mimořádné okolnosti. To ale vždy nemusí být pravda a určitě stojí za to vynaložit snahu k podání žádostí o náhradu škody, jste-li přesvědčeni o tom, že dopravce nejednal tak, aby zpoždění zabránil či ho omezil.

Příklad situace:

Místo odletu je Praha a můj let je zpožděn o 4 hodiny a místo přistání je vzdálené více jak 3 500 km.

Řešení:

Situaci, kterou jsem uvedl spadá do poslední kategorie zpoždění letu, tedy písmeno c), kdy je let opožděn o více jak 4 hodiny. v takovémto případě má cestující na letišti odletu na následující péči: zajištění stravy a občerstvení, 2 telefonní hovory apod. Pokud ovšem toto zpoždění přesáhne 5 hodin, můžete žádat o přesměrování či proplacení ceny letenky. My budeme počítat s tím, že naše zpoždění je stále 4 hodiny.

Jako ve všech případech začínáme tím, že kontaktujeme dopravce, v tomto případě na přepážce gatu, kde je náš let odbavován. Let je již zpožděn 4 hodiny a Vy jste do této doby neobdrželi žádnou péči od dopravce a stále jste vyčkávali, teď ale už Vám přijde zpoždění příliš dlouhé, a tak se vydáváte na přepážku. Zeptej se na přepážce, z jakého důvodu je Váš let opožděn, zda se bude konat ještě dnes a na základě poskytnutých informací postupujte následovně:

- Pokud Vám dopravce vyhoví a uzná Vaše práva, je povinen Vám dát šek na nákup občerstvení a stravy v hodnotě, která je přiměřená k době zpoždění.
- Pokud Vám dopravce odmítne náhradu škody, přejděte na jeho stránky a zkuste zavolat na podporu dané aerolinie, kde by Vám mohli poskytnout nějaké informace o zpoždění a také domluvit zaměstnanci u přepážky, aby Vám poskytl šek na stravu.
- Pokud s Vámi dopravce nechce komunikovat, můžete podat stížnost na příslušný Úřad, ale náhrada škody Vám nebude zajištěna ihned.

Berte kontaktování příslušného Úřadu a zahájení soudního procesu jako poslední možnosti řešení všech případů. Snažte se s dopravcem vždy domluvit, ale pokud jste přesvědčeni o tom, že náhrada škody je velmi nízká, nebo Vám dopravce opravdu žádnou poskytnout nechce, obraťte se na Úřady.

Budeme pokračovat tak, že dopravce Vám vyhověl, vydal Vám šek na stranu a občerstvení a Vy stále čekáte na Váš let. Můžou se stát následující situace:

- zpoždění přesáhne 5 hodin – můžete žádat o proplacení plné ceny letenky, pokud let nesplňuje nadále svůj účel či přesměrování; nebo
- let byl přesunut na další den – v tomto případě je Vám dopravce povinný zajistit ubytování, dopravu na něj a dopravu zpět na letiště druhý den; nebo

Pokud Vám dopravce opět zamítne poskytnout jakoukoliv náhradu škody, na kterou máte nárok, neváhejte kontaktovat příslušný Úřad, postup je v tomto případě stejný jako u zrušeného letu.

4.3 Přistání na jiném letišti

Další situací, které může nastat, že přistání se uskuteční na záložním letišti dle letového plánu, nebo na úplně jiném letišti. Toto se může stát v případě, že situace na letišti, kde jsme měli původně přistát není vyhovující např.: špatné počasí, které nám neumožňuje bezpečně přistát, vysoká vytíženost letiště apod.

Může tedy nastat taková situace, kdy letíme z letiště A na letiště B a vždy je v letovém plánu uvedeno i záložní letiště C. Naše cesta z letiště A na letiště B probíhá v pořádku, ale najednou Vám kapitán oznámí, že kvůli špatným povětrnostním podmínkám a minimální dohlednosti musíte přistát na letišti vzdáleném 120 km od letiště původního. v tomto případě by Vám dopravce měl zajistit dopravu z letiště C do letiště B a to vlakem, autobusem či jiným dopravním prostředkem. Dopravce Vám ale není povinen vyplácet náhradu škody v případě zpoždění.

4.4 Stávka personálu letiště, nebo dopravce

Někdy se může stát, že Váš let je zrušen či opožděn kvůli stávce zaměstnanců. Je ale důležité následně zjistit, kdo konkrétně stávkoval. v případě, že to byla stávka zaměstnanců letiště např.: Řízení letového provozu, služby zajišťující handling nebo jiný personál letiště, náhrada škody se v této podobě nemůže uskutečnit, protože dopravce nijak nemůže tuto situaci ovlivnit, pokud o stávce nevěděl.

Jiná situace ovšem je, pokud se jedná o stávku zaměstnanců dopravce, který daný let provozuje. v tomto případě je dopravce na stávku upozorněn dopředu, a tak může provést určité kroky, které by nepravdělnosti v dopravě zabránily. Pokud tak ovšem neučiní, lze již požadovat náhradu škody. Ta je v těchto případech obdobná jako u výše zmíněných případů.

4.5 Důležité a užitečné odkazy

K celé této problematice bych chtěl přidat několik odkazů, které by mohli být pro řešení těchto situací užitečné.

- EU – [Práva cestujících v letecké dopravě](#) – Všechny důležité informace k řešení žádosti o náhradu škody
- EU – [Brožura se základními informacemi o právech cestujících](#)
- ÚCL – [Obecné informace k Nařízení \(EU\) č. 261/2004](#) – Odepření nástupu na palubu, zrušení či významné zpoždění letu
- ÚCL – [Formulář stížnosti cestujících v letecké dopravě](#)
- ÚCL – [Informace pro veřejnost](#)
- Ryanair – [Péče o cestující](#) – Práva cestujících, formuláře k podání žádosti o náhradu škody

Závěr

Během vypracování této práce jsem se dozvěděl, jak je sice všechno hezky napsané v nařízeních a úmluvách, ovšem realita dodržování této legislativy není na nějaké vysoké úrovni. Zklamalo mě, jak někteří dopravci k náhradě škody přistupují a jsem rád, že jsem měl možnost se tyto informace dozvědět.

Splnil jsem veškeré body, které jsem si stanovil a s jejich vypracováním jsem velmi spokojený. Do studie celé této problematiky jsem se ponořil a samotné vypracování, zjišťování informací a shromažďování podkladů mě velmi bavilo. Doufám, že tato práce třeba i poslouží někomu jako návod k tomu, jak přistupovat a řešit nepravdelnosti v letecké dopravě. Co jako jediné mě mrzí je, že jsem nedokázal shromáždit dostatek informací z dotazníku vzhledem k nízkému počtu respondentů, odpověděli mi pouze 2 lidé a dotazník si zobrazilo 15 lidí.

Chtěl bych poděkovat především paní učitelce Hauerové, která se mnou vedla konzultace ohledně celého tématu a pomohla mi tak lépe porozumět základní problematice a díky tomu jsem se já mohl prokousat dále do větších podrobností. Díky patří též Matějovi Škarvanovi, který mi zajistil fotografii PIR protokolu.

Ve výsledku jsem s prací velmi spokojený, vypracoval jsem ji dokonce lépe, než jsem předpokládal.

Zdroje

Webové stránky

- Viz. Poznámky pod čarou
- Diplomová práce.
https://is.muni.cz/th/j47zv/Prava_cestujiciho_v_letecke_doprave_v_pripade_odepreni_nastupu_na_palubu_zruseni_nebo_vyznamneho_zpozdeni_letu_v_ceskem_a_evropskem_pravu_-_Vit_Velcer.pdf [online]. [cit. 2023-02-03].
- Letecká doprava – Tržní pravidla.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/131/letecka-doprava-trzni-pravidla> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Ministerstvo dopravy - Mnohostranné smlouvy.
<https://www.mdcr.cz/Dokumenty/Letecka-doprava/Pravni-predpisy/Mnohostranne-smlouvy> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Montrealská úmluva. <https://www.zakonyprolidi.cz/ms/2003-123> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Nařízení (ES) č. 1107/2006. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1396613486987&uri=CELEX:32006R1107> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Nařízení (EU) č. 261/2004. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1396613159666&uri=CELEX:32004R0261> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Nařízení (EU) č. 889/2002. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex%3A32002R0889> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Odpovědnost leteckého dopravce. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM:l24169> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Poškozené, zpožděné a ztracené zavazadlo.
<https://www.pravoprovsechny.cz/clanky/poskozene-zpozdeno-ztracene-zavazadlo-v-letecke-preprave/> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Práva cestujících - Lufthansa. <https://www.lufthansa.com/cz/en/flight-disruptions> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Práva cestujících - Ryanair. <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017825538-EU-261-Pr%C3%A1va-cestuj%C3%ADc%C3%ADch> [online]. [cit. 2023-02-03].

- Práva cestujících v letecké dopravě - Rada EU.
<https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/air-passenger-rights/> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Práva cestujících v letecké dopravě.
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_cs.htm [online]. [cit. 2023-02-03].
- Reklamace zavazadel PRG - LKPR. <https://www.prg.aero/reklamace-zavazadel-a-ztracena> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Statistika přepravy cestujících. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Passenger_transport_statistics/cs&direction=next&olidid=537358#Cestuj.C3.ADc.C3.AD_v_leteck.C3.A9_doprav.C4.9B [online]. [cit. 2023-02-03].
- ÚCL - Formulář stížnosti cestujících v letecké dopravě.
<https://www.caa.cz/verejnost/odepreni-nastupu-zpozdeni-nebo-zruseni-letu/formular-stiznosti-cestujicich-v-letecke-doprave/> [online]. [cit. 2023-02-03].
- ÚCL - Obecné informace. <https://www.caa.cz/verejnost/odepreni-nastupu-zpozdeni-nebo-zruseni-letu/obecne-informace/> [online]. [cit. 2023-02-03].
- ÚCL - Žádost o kompenzaci. <https://kompenzace.caa.cz/> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Varšavská úmluva. <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1968-27> [online]. [cit. 2023-02-03].
- Zákon č. 49/1997 Sb. <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-49/zneni-20220901?porov=20220201&text=%C3%9Amluva%20o%20sjednocen%C3%AD%20n%C4%9Bkter%C3%BDch%20pravidel%20pro%20mezin%C3%A1rodn%C3%AD%20leteckou%20dopravu&porovmin=1> [online]. [cit. 2023-02-03].

Zdroje obrázků

- Obrázek 1. <https://pbs.twimg.com/media/DbABxaWUMAAoZKC.jpg> [online]. [cit. 2023-02-14].
- Obrázek 2. <https://www.cestujlevne.com/obrazky/37/86/43786-1200w.jpg> [online]. [cit. 2023-02-14].
- Obrázek 3. <https://1000logos.net/wp-content/uploads/2020/03/Ryanair-Logo.png> [online]. [cit. 2023-02-14].
- Obrázek 4. <https://www.lufthansa.com/etc/designs/dcep/logo-lh-og.jpg> [online]. [cit. 2023-02-14].

- Obrázek 5. <https://www.passengerterminaltoday.com/wp-content/uploads/2019/07/jacques-le-gall-4CCUgNoCAqM-unsplash-1-2.jpg> [online]. [cit. 2023-02-14].
- Obrázek 6. https://d3lcr32v2pp4l1.cloudfront.net/Pictures/780xany/0/9/8/69098_cancelledflights_cshutterstock_875266.jpg [online]. [cit. 2023-02-14].
- Obrázek 7. https://cdn.abcotvs.com/dip/images/12020898_070522-cc-flight-delay-file-img.jpg?w=1600 [online]. [cit. 2023-02-14].

Seznam příloh

Příloha 1 - Letecké úřady člen. stát. EU odpovědné za prosazování nařízení (EU) č. 261/2004	5
Příloha 2 - Dokument PIR ČSA Handling.....	6

Přílohy

VNITROSTÁTNÍ SUBJEKTY ODPOVĚDNÉ ZA PROSAZOVÁNÍ

Belgie

SPF Mobilité et Transports,
Denied Boarding Authority
Tel.: +32 (0)2 277 44 00
www.mobilit.belgium.be

Bulharsko

Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Česká republika

Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Chorvatsko

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Tel.: +385 12369300
www.ccaa.hr

Dánsko

Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Estonsko

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.nik.ee

Finsko

Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Francie

Direction générale de l'aviation civile (DGAC),
Mission du Droit des passagers
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Irsko

Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Itálie

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Kypr

Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Litva

Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Lotyšsko

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Lucembursko

Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Maďarsko

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Německo

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Nizozemsko

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Polsko

Komisja Ochrony Praw Pasażerów
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

Portugalsko

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

Rakousko

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und
Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

Řecko

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Rumunsko

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Slovensko

Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Slovensko

Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

Španělsko

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

Švédsko

Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.am.se

Spojené království

Civil Aviation Authority,
Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

Island, Norsko a Švýcarsko jmenovaly vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování.

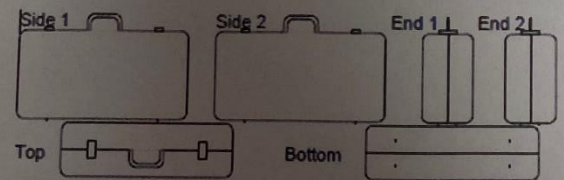
CZECH AIRLINES HANDLING **Ruční PIR**

Address(es) • ATLLMXS	→	→	→	Originator PRGLL7X
Missing AHL	Damaged DPR	On Hand OHD	FL Frequent Flyer ID	PC Partner Code
Airport	Carrier	Date	Time GMT	File reference number

NM Passenger surname	GN Given name	PT Title	IT Initials
PS Passenger status	TK Ticket number	BW Bag missing pct/weight	DW Delivered pct/weight
TN Carrier bag tag number	TN Carrier bag tag number	TN Carrier bag tag number	TN Carrier bag tag number
CT Colour type description	CT Colour type description	CT Colour type description	CT Colour type description
BI Brand name of bag	BI Brand name of bag	BI Brand name of bag	BI Brand name of bag
RT Routing to be traced			
BR Bag itinerary / Date	Bag itinerary / Date	Bag itinerary / Date	Bag itinerary / Date
FD Flight / Date	Flight / Date	Flight / Date	Flight / Date
CN Contents (no more than 4 distinctive items)			

PA Passenger's permanent address	CS Cash advance	TA Passenger's temporary address
	TK Toilet kits issued	
	DV Date until	
PN Permanent phone number	Passenger's language CZ / GE / EN	TP Temporary phone number
EA E-mail address		
CP Cellular phone number	AM Automated messages	LD Local delivery information

- Extent of damage:**
- | | | |
|----------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> MINOR | <input type="checkbox"/> CORNER | <input type="checkbox"/> TORN |
| <input type="checkbox"/> MAJOR | <input type="checkbox"/> BOTTOM | <input type="checkbox"/> FRAME DAMAGED |
| <input type="checkbox"/> TOTAL | <input type="checkbox"/> OIL/WATER STAIN | <input type="checkbox"/> HOLE |
| <input type="checkbox"/> CRUSHED | <input type="checkbox"/> SIDE | <input type="checkbox"/> ZIPPER DAMAGED |
| <input type="checkbox"/> EDGE | <input type="checkbox"/> HANDLE OFF | <input type="checkbox"/> DENTED |
| <input type="checkbox"/> TOP | <input type="checkbox"/> LOCK DAMAGED | <input type="checkbox"/> OTHER |



FS Fault station	RL Irregularity code
LT Liability	RB Replacement bag
BD Baggage details	
Age of baggage	Original cost of baggage
TD Type of damage	
CD Contents damage	
LP Lost property	

Agent's Signature	This report does not involve any acknowledgement of liability	Passenger's Signature
-------------------	---	-----------------------

Příloha 2 - Dokument PIR ČSA Handling