

Brusel 8. prosince 2023
(OR. en)

16284/23

**Interinstitucionální spis:
2023/0437(COD)**

**TRANS 563
CODEC 2361**

NÁVRH

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	30. listopadu 2023
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	COM(2023) 753 final
Předmět:	Návrh NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2023) 753 final.

Příloha: COM(2023) 753 final



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

(Text s významem pro EHP)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

• Odůvodnění a cíle návrhu

Tento legislativní návrh na revizi regulačního rámce v oblasti práv cestujících¹ pomůže motivovat k využívání hromadných dopravních prostředků, a tím také k provádění Zelené dohody pro Evropu. Jedná se o klíčové opatření Strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu², kterou Komise přijala v roce 2020.

Práva cestujících se opírají o desítku samostatných a doplňujících se práv před cestou, během cesty a po ní, mimo jiné o právo na přístupnost a pomoc pro osoby se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace, právo na informace před cestou a v různých fázích cesty, právo na splnění přepravní smlouvy v případě narušení cesty, právo na náhradu škody za určitých okolností, právo na rychlý a přístupný systém vyřizování stížností. Vzhledem k tomu, že práva cestujících v EU se ročně vztahují na více než 13 miliard cest uskutečněných cestujícími v EU, stala se ochrana cestujících stěžejní iniciativou EU. Navzdory značnému pokroku, kterého bylo v posledních dvaceti letech dosaženo, však stále přetrvává mnoho problémů.

Tato revize řeší dvě problematické oblasti, které byly potvrzeny posouzením dopadů. Především nedostatky v provádění a prosazování práv cestujících brání tomu, aby cestující ve všech druzích dopravy mohli plně využívat svých práv. Tento problém se od přijetí různých nařízení o právech cestujících neustále opakuje. Již na něj poukázaly zprávy a studie Komise³.

Jak vyplývá z několika průzkumů Eurobarometr, nedostatečné povědomí cestujících o jejich právech a problémy s prosazováním těchto práv se vyskytují opakovaně. Poslední průzkum⁴ provedený v roce 2019 dokládá, že pouze každý třetí občan EU ví, že je při cestování hromadnou dopravou v EU chráněn zvláštními právy.

Na nedostatečnou informovanost cestujících a problémy s prosazováním jejich práv upozornil také Evropský účetní dvůr ve své zprávě „Cestující v EU mají ucelená práva, ale musejí za ně i nadále bojovat“ z roku 2018⁵. Ukázala to i pandemie COVID-19: cestující si nebyli vědomi svých práv a často nevěděli, na koho se obrátit, když se jich chtěli domoci. Ke stejnému závěru dospěla i zvláštní zpráva Evropského účetního dvora z roku 2021 „Práva cestujících v letecké dopravě během pandemie COVID-19: navzdory úsilí Komise není zajištěna ochrana hlavních práv“⁶.

¹ Regulační rámec v oblasti práv cestujících se skládá z pěti nařízení: nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1107/2006 pro leteckou dopravu, nařízení (EU) č. 1177/2010 pro vodní dopravu, nařízení (EU) č. 181/2011 pro autobusovou a autokarovou dopravu a nařízení (EU) 2021/782, kterým se nahrazuje nařízení (ES) č. 1371/2007, pro železniční dopravu.

² COM(2020) 789 final: Strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu – nasměrování evropské dopravy do budoucnosti.

³ Viz posouzení dopadů SWD(2023) 386, oddíl 2 týkající se vymezení problému.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/cs/ip_19_6814. Připravuje se nový průzkum Eurobarometr o právech cestujících, jehož výsledky se očekávají v prvním čtvrtletí roku 2024.

⁵ Zvláštní zpráva Evropského účetního dvora č. 30/2018: Cestující v EU mají ucelená práva, ale musejí za ně i nadále bojovat.

⁶ Zvláštní zpráva Evropského účetního dvora č. 15/2021: Práva cestujících v letecké dopravě během pandemie COVID-19: navzdory úsilí Komise není zajištěna ochrana hlavních práv.

Druhý problém, kterým se tento návrh zabývá, je cílenější: zaměřuje se na právo na náhradu plné ceny letenky v případě, že se let neuskuteční podle plánu, což je problém, který se vyostřil během pandemie COVID-19. V současné době jsou pravidla týkající se náhrady nákladů nejasná, pokud si cestující v letecké dopravě rezervují letenky prostřednictvím zprostředkovatele.

Ve spojení s tímto návrhem se třetím problémem, ochranou cestujících během multimodálních cest, zabývá další legislativní návrh, který se věnuje rozšíření práv cestujících na multimodální cesty⁷.

Pokud jde o nedostatky v provádění a prosazování práv cestujících ve všech druzích dopravy, cíle jsou dvojí: za prvé, zajistit účinné a efektivní prosazování ve všech členských státech, což umožní vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování získat účinnější nástroje pro kontrolu dodržování práv cestujících ze strany provozovatelů, a za druhé, zajistit účinnější vyřizování stížností cestujících a poskytnout jim rychlý, jednoduchý a přístupný systém. Návrh přispěje k harmonizaci pravidel pro různé druhy dopravy, přičemž co nejlépe využívá nedávného vývoje v souvislosti s novým nařízením (EU) 2021/782 o právech cestujících v železniční přepravě a návrhu Komise z roku 2013 na změnu nařízení (EU) č. 261/2004⁸. Z těchto nových opatření by potenciálně měli prospěch všichni cestující, kteří využívají práv cestujících.

Pokud jde o náhradu nákladů cestujícím v letecké dopravě, kteří provedli rezervaci prostřednictvím zprostředkovatele, je cílem zajistit jasný postup náhrady nákladů pro všechny zúčastněné subjekty (např. dopravce, zprostředkovatele a cestující). Z těchto opatření by mohlo mít prospěch přibližně 450 milionů cestujících ročně, kteří si rezervovali letenky prostřednictvím zprostředkovatelů.

Otázku standardizovaných rozměrů příručních zavazadel nedávno otevřel Evropský parlament ve svém usnesení⁹. Návrh Komise z roku 2013 na změnu nařízení (EU) č. 261/2004 již řeší některé obavy Evropského parlamentu, zejména povinnost leteckých dopravců informovat cestující o povolených vlastnostech zavazadel, které se vztahují na jejich příslušné rezervace. Cestující se však také často potýkají s nejasnostmi ohledně povolených příručních zavazadel v závislosti na letecké společnosti a tarifní třídě, a to kvůli velkému množství různých rozměrů a hmotností povolených různými leteckými společnostmi a pro různé třídy letenek. Leteckým dopravcům je ponechána volnost při stanovování cen letenek, nicméně by měl být stanoven určitý malý počet společných velikostí a hmotností, aby se předešlo nejasnostem. Letečtí dopravci by měli podle potřeby spolupracovat s výrobcí letadel a zavazadel, aby se na těchto normách dohodli, ale měli by také informovat o tom, jak dodržují odpovědné normy týkající se hmotnosti a rozměrů příručních zavazadel v souvislosti s normami kvality služeb, o nichž musí rovněž podávat zprávy.

A konečně, v jiných druzích dopravy než v letecké dopravě musí dopravce, který vyžaduje, aby osoba se zdravotním postižením cestovala v doprovodu asistenta, umožnit asistentovi cestovat bezplatně. Pravidla týkající se různých druhů dopravy, jejichž cílem je další zajištění

⁷ Viz návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami, COM(2023) 752 final ze dne 29. listopadu 2023.

⁸ Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o změně 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 nařízení (EHS) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel, COM(2013) 130 final ze dne 13. března 2013.

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_CS.html.

přístupnosti, jak je stanoveno v článku 9 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením (UNCRPD), by měla být dále sladěna a zahrnovat také leteckou dopravu. Pokud letecký dopravce vyžaduje, aby osoba se zdravotním postižením cestovala v doprovodu asistenta, aby splňovala zákonné požadavky na bezpečnost letectví, měl by být povinen doprovázející osobu přepravit bezplatně. To je důležitý předpoklad pro to, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohly využívat leteckou dopravu způsobem srovnatelným s ostatními cestujícími. Bude to tedy významný krok k provedení povinností, které se týkají přístupnosti, stanovených v Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením do práva EU.

Celkově reforma řeší nedostatky v provádění a prosazování stávajících práv cestujících a nezavádí žádná nová práva cestujících jako taková. Zajišťuje rovnováhu mezi ochranou cestujících a povinnostmi dopravců a provozovatelů infrastruktury.

Tato iniciativa je součástí pracovního programu Komise na rok 2023 v příloze II (iniciativy REFIT) pod názvem „Hospodářství ve prospěch lidí“.¹⁰

- **Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky**

Komise se ve Strategii pro udržitelnou a inteligentní mobilitu zavázala, že přijme opatření, která zajistí, aby práva cestujících v EU byla lépe prováděna, jasněji vymezena jak pro dopravce, tak pro cestující, aby nabízela odpovídající pomoc a náhradu, a to i v případě narušení provozu, a aby byly uplatňovány přiměřené sankce v případě nesprávného uplatňování pravidel, a že zváží možnosti a přínosy pokroku, pokud jde o multimodální rámec pro práva cestujících (opatření 63). Návrh je proto v souladu s politikou v oblasti práv cestujících.

Navrhované změny týkající se prosazování do značné míry zohledňují nová pravidla obsažená v novém nařízení o železniční přepravě (nařízení (EU) 2021/782) a návrh Komise z roku 2013 na změnu nařízení (EU) č. 261/2004. To by umožnilo zjednodušení a harmonizaci regulačního rámce ve prospěch evropských cestujících.

Nové nařízení o právech cestujících v železniční přepravě zavedlo několik nových pravidel, která by mohla být užitečná i pro ochranu cestujících v jiných druzích dopravy, jako je povinnost provozovatelů sdílet příslušné informace s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování, lepší nástroje pro vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování a nový standardizovaný formulář pro odškodnění a náhradu v celé EU. Politická opatření předkládaná v tomto návrhu proto nové nařízení o právech cestujících v železniční přepravě doplňují.

Pokud jde o práva cestujících v letecké dopravě, Komise již v roce 2013 navrhla změny nařízení (ES) č. 261/2004 s cílem vyjasnit práva cestujících a zvýšit jejich účinnost. Podle názoru Komise jsou pravidla navržená v roce 2013 stále vhodná pro lepší prosazování práv cestujících v letecké dopravě. V minulých ročních pracovních programech Komise byl návrh zařazen mezi prioritní návrhy ve fázi projednávání a prioritním návrhem ve fázi projednávání

¹⁰ Pracovní program Komise na rok 2023 Pevná a jednotná Unie, COM(2022) 548 final ze dne 18. října 2022.

zůstává i na rok 2024.¹¹ Tři orgány EU stanovily společné legislativní priority pro roky 2023 a 2024, v nichž chtějí dosáhnout podstatného pokroku, a je zde uveden i návrh z roku 2013.¹²

V této souvislosti jsou navrhovaná pravidla pro lepší prosazování uvedená v návrhu z roku 2013 týkající se letecké dopravy (např. možnost Komise požádat vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování o prošetření konkrétních podezřelých praktik provozovatelů) užitečná i pro ochranu cestujících využívajících jiné druhy dopravy. Proto se navrhuje rozšířit tato pravidla také na ostatní druhy dopravy. Pokud jde o práva cestujících v letecké dopravě, politická opatření předložená v tomto návrhu proto legislativní návrh z roku 2013 doplňují.

V roce 2021 Komise zveřejnila tři hodnocení regulačního rámce v oblasti práv cestujících ve vodní, autobusové a autokarové dopravě, jakož i osob s omezenou schopností pohybu a orientace cestujících leteckou dopravou¹³. Z těchto tří hodnocení mimo jiné vyplývá, že v oblasti prosazování těchto nařízení je co zlepšovat.

Jak ukázalo několik průzkumů Eurobarometr, nedostatečné povědomí cestujících o jejich právech a problémy s prosazováním těchto práv se vyskytují opakovaně. Z posledního průzkumu¹⁴ z roku 2019 vyplývá, že jen přibližně každý třetí občan EU ví, že je při využívání letecké, železniční, autobusové a autokarové a vodní dopravy v EU chráněn zvláštními právy (podobný výsledek jako v průzkumu Eurobarometr z roku 2014). Z tohoto důvodu Komise pravidelně pořádá kampaně na podporu informovanosti o právech cestujících a nabízí informace na jednotné digitální bráně „Your Europe“ a v aplikaci o právech cestujících, která je k dispozici ve všech úředních jazycích EU.

Na nedostatečnou informovanost cestujících a problémy s prosazováním jejich práv upozornil také Evropský účetní dvůr ve svých výše uvedených zprávách z let 2018 a 2021.

• **Soulad s ostatními politikami Unie**

Návrh zohledňuje další právní předpisy EU, které jsou v současné době rovněž revidovány nebo vypracovávány, s cílem zajistit harmonizaci a soudržnost. Patří k nim zejména probíhající iniciativy na ochranu spotřebitele, mezi něž se řadí nařízení EU o právech cestujících, které rovněž doplňují tuto iniciativu, ale nepřekrývají se s ní.

Pokud jde o přezkum směrnice (EU) 2015/232 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách (směrnice o souborných cestovních službách), jsou pravidla týkající se souborných služeb pro cesty podle uvedené směrnice a návrhu na její revizi¹⁵ rovněž v souladu s tímto návrhem; ačkoli se oba návrhy týkají cestování, jde o dva odlišné trhy. Zatímco tento návrh – v souladu se stávajícími právními předpisy o právech cestujících a návrhem na jejich změnu – se zabývá výhradně službami osobní dopravy (např. kombinace

¹¹ Pracovní program Komise na rok 2024 Jak dosáhnout stanovených cílů a připravit se na budoucnost, COM(2023) 638 final ze dne 17. října 2023, příloha III, s. 26, č. 109.

¹² Viz interinstitucionální postup 2013/0072(COD)
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)
a seznam společných legislativních priorit pro roky 2023 a 2024:
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 a SWD(2021) 415.
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en

¹⁴ Zvláštní průzkum Eurobarometr 2019 o názorech občanů EU na práva cestujících,
<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Návrh, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii, COM(2023) 753 final ze dne 29.11.2023.

železniční a autobusové dopravy), pravidla pro souborné služby pro cesty se vztahují na kombinaci různých cestovních služeb nabízených pořadatelem (např. souborná služba kombinující let a ubytování v hotelu). Pokud však poskytovatel služeb (dopravce) službu zruší, mají pořadatelé podle návrhu týkajícího se směrnice o souborných cestovních službách i zprostředkovatelé, kteří za cestujícího zaplatili přepravní doklady z vlastního účtu, podle tohoto návrhu právo na vrácení úhrady od těchto poskytovatelů služeb do sedmi dnů. Cestujícím, kteří si rezervují letenku přes zprostředkovatele, bude rovněž platba vrácena do čtrnácti dnů stejně jako cestujícím, kteří si zakoupili souborné služby. Zatímco návrh týkající se směrnice o souborných cestovních službách zahrnuje i otázky, jako je zálohová platba a ochrana pro případ platební neschopnosti, bude ochrana cestujících pro případ platební neschopnosti leteckých dopravců a závažné krizové situace řešena v rámci probíhající revize nařízení (ES) č. 1008/2008 (nařízení o leteckých službách), a to prostřednictvím opatření ke zlepšení finanční způsobilosti a odolnosti leteckých dopravců a předcházení situacím úpadku nebo krize likvidity.¹⁶

Prosazování právních předpisů na ochranu spotřebitele stojí na dvou vzájemně se doplňujících pilířích. Za prvé, spotřebitelé mohou využít soukromé nástroje prosazování práva: nápravu u soudu nebo mimosoudní řešení sporů. Komise přijala v roce 2023 návrh na změnu směrnice 2013/11/EU (směrnice o alternativním řešení sporů) s cílem dále posílit mimosoudní řešení sporů¹⁷, a to buď individuálně, nebo skupinově. Tento návrh posiluje alternativní řešení sporů, protože vyžaduje, aby vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování informovaly cestující o možnostech alternativního řešení sporů. Za druhé, spotřebitele lze chránit veřejnoprávním prosazováním, které provádějí zejména orgány veřejné správy chránící kolektivní zájem spotřebitelů. Práva cestujících prosazují především vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, odpovědné za prosazování nařízení EU o právech cestujících. Nařízení (EU) 2017/2394 (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele) je doplňkový nástroj, kterým se zavádí rámec pro spolupráci, jenž vnitrostátním orgánům všech zemí Evropského hospodářského prostoru umožňuje společně řešit porušení pravidel na ochranu spotřebitelů (včetně práv cestujících), pokud jsou poskytovatel služeb a spotřebitel usazeni v různých zemích. Opatření na základě nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele proti leteckým společnostem a zprostředkovatelům ukázala, že dialogy mohou být užitečným nástrojem na podporu prosazování práv cestujících, ale také že je třeba posílit platná pravidla, zejména pokud se na nákupu přepravního dokladu podílel zprostředkovatel.¹⁸

Tento návrh je v souladu s nařízením Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 o multimodálních informačních službách o cestování¹⁹. Toto nařízení vyžaduje, aby držitelé údajů (např. dopravní orgány, provozovatelé dopravy a provozovatelé infrastruktury) zpřístupnili údaje o dopravních sítích (včetně údajů o dopravních službách, jako jsou jízdní řády a provozní hodiny) uživatelům údajů prostřednictvím vnitrostátních přístupových bodů zřízených členskými státy, pokud jsou údaje k dispozici v digitálním strojově čitelném

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_cs.

¹⁷ Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828, COM(2023) 649 final ze dne 17. října 2023.

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_cs.

¹⁹ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 ze dne 31. května 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU, pokud jde o poskytování multimodálních informačních služeb o cestování v celé Unii (Úř. věst. L 272, 21.10.2017, s. 1).

formátu. Je rovněž v souladu s návrhem na revizi nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926²⁰. Tato revize rozšiřuje tento požadavek tím, že od prosince 2025 do prosince 2028 postupně přidává dynamické typy dat, jako jsou časy příjezdů a odjezdů v reálném čase. To má pro tento návrh zásadní význam, pokud jde o informování cestujících v reálném čase o narušení cesty při přestupu z jednoho druhu dopravy na jiný. To bude dále podpořeno navrhovanou změnou směrnice o inteligentních dopravních systémech (ITS)²¹. Tato změna by měla zajistit, aby aplikace ITS v oblasti silniční dopravy umožňovaly bezproblémovou integraci s jinými druhy dopravy, jako jsou železniční doprava nebo aktivní mobilita, a usnadnily tak přechod k těmto druhům dopravy, kdykoli je to možné, s cílem zlepšit efektivnost a přístupnost.

Tento návrh je rovněž v souladu se sdělením o společném evropském datovém prostoru pro mobilitu, které nastiňuje navrhované kroky k vytvoření společného evropského datového prostoru pro mobilitu, včetně jeho cílů, hlavních charakteristik, podpůrných opatření a milníků. Jeho cílem je usnadnit přístup k datům ze stávajících i budoucích zdrojů dat o dopravě a mobilitě, jejich sdružování a sdílení.²²

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právní základ

Právním základem pro přijímání právních předpisů EU týkajících se společné dopravní politiky je čl. 91 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU). Toto ustanovení je právním základem nařízení o právech cestujících, která jsou v současné době v platnosti. Podle čl. 100 odst. 2 SFEU může rovněž normotvůrce Unie přijmout vhodná ustanovení pro námořní dopravu.

• Subsidiarita (v případě nevýlučné pravomoci)

Před přijetím nařízení o právech cestujících byla úroveň ochrany cestujících poměrně omezená. V rámci jednotného trhu poskytuje mnoho dopravců (nejen letecké společnosti, ale také železniční podniky, lodní společnosti a stále častěji i autobusové společnosti) své služby v různých členských státech, a dokonce i mimo ně. Harmonizace práv cestujících na úrovni EU je proto nezbytná k zajištění rovných podmínek pro všechny subjekty zapojené do poskytování dopravních služeb (např. dopravce, provozovatele infrastruktury (relevantní zejména v případě osob s omezenou schopností pohybu a orientace), zprostředkovatele atd.), které jsou často přeshraniční. I nadále platí, že účinné prosazování je založeno na spolupráci mezi členskými státy a že kontrolní činnosti se provádějí na vnitrostátní úrovni. Pokud jde o náhradu nákladů ze strany zprostředkovatelů, trh letecké dopravy v EU je v podstatě přeshraniční a někteří z největších zprostředkovatelů jsou mezinárodními účastníky trhu. Opatření na vnitrostátní úrovni mohou vést k narušení vnitřního trhu, zatímco cestující musí mít možnost uplatňovat svá práva stejným způsobem a požívat stejné ochrany bez ohledu na to, v jakém členském státě cestují.

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_cs.

²¹ Návrh směrnice, kterou se mění směrnice 2010/40/EU o rámci pro zavedení inteligentních dopravních systémů v oblasti silniční dopravy a pro rozhraní s jinými druhy dopravy, COM(2021) 813 final – 2021/0419(COD) – (Evropský parlament a Rada se na předběžném znění dohodly v červnu 2023).

²² Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Vytvoření společného evropského datového prostoru pro mobilitu, COM(2023) 751 final ze dne 29. listopadu 2023.

Nová opatření týkající se prosazování by umožnila zvýšit účinnost stávajících práv zajištěním toho, aby postupy vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování motivovaly dopravce, provozovatele terminálů a zprostředkovatele (zejména ty, kteří ne vždy plně dodržují stávající pravidla ohledně práv cestujících) k poskytování co nejlepší ochrany cestujícím, a odstraněním překážek, které brání občanům v účinném výkonu jejich práv podle práva EU. Účinnější provádění práv cestujících bude motivovat lidi, aby více využívali veřejnou dopravu namísto osobních automobilů, a přispěje tak k dosažení cílů Zelené dohody pro Evropu. Nová opatření přispějí ke zvýšení ochrany cestujících v letecké dopravě v celé EU a zajistí, že jim budou nahrazeny náklady i v případě, že si letenku rezervovali prostřednictvím zprostředkovatele. Z těchto důvodů vyžadují výše uvedené problémy opatření na úrovni EU.

- **Proporcionalita**

Jak je podrobně uvedeno v kapitole 7 posouzení dopadů, které je připojeno k tomuto návrhu, a v bodě 3 níže, žádná z obou možností, které se týkají prosazování, nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné k dosažení celkových cílů politiky, jimiž je zajištění řádného fungování jednotného trhu osobní dopravy a dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, když cestují jedním druhem dopravy nebo když během cesty přestupují z jednoho druhu dopravy do jiného, a to tak, že se dopravcům, zprostředkovatelům a (zejména v případě osob s omezenou schopností pohybu a orientace) provozovatelům terminálů a vnitrostátním správním orgánům umožní účinně a efektivně tato práva uplatňovat a prosazovat. Totéž platí pro možnosti politiky, které řeší nejasnost pravidel týkajících se náhrady nákladů v případě, že je let rezervován přes zprostředkovatele.

- **Volba nástroje**

Jelikož se jedná o návrh na revizi pěti stávajících nařízení, je zvoleným nástrojem rovněž nařízení.

3. VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ

- **Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů**

V letech 2020–2021 provedla Komise hodnocení nařízení o právech cestujících, pokud jde o osoby s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (nařízení (ES) č. 1107/2006), vodní dopravu (nařízení (EU) č. 1177/2010) a autobusovou a autokarovou dopravu (nařízení (EU) č. 181/2011). Tato tři hodnocení zdůrazňují, že stále existují problémy, zejména pokud jde o uplatňování těchto pravidel a jejich kontrolu a prosazování. Ukázalo se, že rozsah činností v oblasti kontroly dodržování předpisů se v jednotlivých členských státech značně liší a že vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování často nemají dostatečné povědomí o tom, zda a jak jsou práva cestujících chráněna. Celkový počet stížností podaných vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování zůstává celkově nízký nebo velmi nízký: přibližně patnáct stížností na milion cestujících, pokud jde o práva cestujících osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, přibližně jedna stížnost na milion cestujících v případě práv cestujících ve vodní dopravě a přibližně 1,5 stížnosti na milion cestujících v případě práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě, ale zůstává nejasné, zda je tomu tak proto, že práva cestujících jsou dobře chráněna, nebo zda si cestující nestěžují, a pokud ano, z jakých důvodů, včetně toho, že o právech cestujících nevědí.

- **Konzultace se zúčastněnými stranami**

Cílem konzultací bylo shromáždit kvalitativní a kvantitativní podklady od příslušných skupin zúčastněných stran a od široké veřejnosti.

Příslušné skupiny zúčastněných stran tvoří organizace zastupující spotřebitele a cestující (včetně osob se zdravotním postižením), vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování a další orgány veřejné moci, subjekty zabývající se alternativním řešením sporů, dopravci (letecké společnosti, železniční podniky, autobusové a autokarové společnosti, majitelé lodí) a jejich sdružení, provozovatelé terminálů (řídící orgány letišť, provozovatelé železničních stanic, provozovatelé autobusových a autokarových terminálů, provozovatelé přístavních terminálů) a jejich sdružení; zprostředkovatelé (zprostředkovatelé prodeje přepravních dokladů, on-line cestovní agentury, organizátoři souborných cestovních služeb) a jejich sdružení, pojišťovny a fondy na ochranu pro případ platební neschopnost, společnosti vydávající kreditní karty a agentury na vymáhání nároků.

Komise konzultovala zúčastněné strany následujícími způsoby: odpovědi na výzvu k předložení faktických podkladů, on-line otevřená veřejná konzultace, cílená veřejná konzultace s příslušnými skupinami zúčastněných stran prostřednictvím on-line dotazníků, rozhovory, semináře a zasedání expertních skupin vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování²³.

- **Sběr a využití výsledků odborných konzultací**

Účetní dvůr

Zvláštní zpráva Evropského účetního dvora č. 30/2018: „Cestující v EU mají ucelená práva, ale musejí za ně i nadále bojovat“ a zvláštní zpráva č. 15/2021 o právech cestujících v letecké dopravě během pandemie COVID-19 byly zohledněny. Cílem těchto doporučení je zlepšit soudržnost, srozumitelnost a účinnost rámce EU pro práva cestujících a dále posílit postavení vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování a mandát Komise.

Hodnotící studie

Jako externí odborné konzultace posloužila také tři hodnocení práv cestujících ve vodní, autobusové a autokarové dopravě a rovněž práv osob s omezenou schopností pohybu a orientace cestujících v letecké dopravě, jež byla zveřejněna v roce 2021.

Další studie a průzkumy

Zohledněny byly také externí studie o současné úrovni ochrany práv cestujících v letecké dopravě v EU²⁴ (2020) a o právech cestujících v multimodální dopravě²⁵ (2019) a průzkum Eurobarometr o právech cestujících provedený v roce 2019²⁶.

²³ Další informace o konzultacích se zúčastněnými stranami jsou uvedeny v souhrnné zprávě v příloze 2 posouzení dopadů, SWD(2023) 386.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Studie o současné úrovni ochrany práv cestujících v letecké dopravě v EU\) – Úřad pro publikace Evropské unie \(europa.eu\).](#)

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (Průzkumná studie o právech cestujících v souvislosti s multimodální dopravou) (červen 2019): <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Zvláštní průzkum Eurobarometr 2019 o názorech občanů EU na práva cestujících, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Posouzení dopadů

Na podporu posouzení dopadů byla provedena externí studie.

K návrhu nařízení, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii, je připojena zpráva o posouzení dopadů, k níž Výbor pro kontrolu regulace vydal dne 7. července 2023 kladné stanovisko s výhradami. Zpráva o posouzení dopadů byla revidována v souladu se zjištěními a doporučeními výboru. Byla posílena analýza problému a analýza přínosů, zejména s ohledem na očekávané přínosy pro spotřebitele. Doplněno bylo podrobnější posouzení dopadů na konkurenceschopnost nejvíce dotčených hospodářských subjektů.

Posouzení dopadů se podrobně zabývalo možnostmi politiky zaměřenými na dvě problémové oblasti, jichž se tento návrh týká: 1) skutečnost, že cestující plně nevyužívají svých práv kvůli nedostatkům v provádění a prosazování, a 2) nejasná pravidla týkající se náhrady nákladů, pokud byly lety rezervovány prostřednictvím zprostředkovatele.

Pokud jde o tento návrh, upřednostňovanou možností v posouzení dopadů je kombinace možností, které získaly nejlepší hodnocení v každé problémové oblasti, tj. možnost politiky 1.2 pro prosazování a možnost politiky 3.2 pro náhrady.

Co se týče oblasti prosazování, byly zvažovány dvě možnosti politiky:

Možnost politiky 1.1 má za cíl harmonizovat pravidla prosazování a vyřizování stížností zavedením opatření, která existují v novém nařízení (EU) 2021/782 o právech cestujících v železniční přepravě (opatření a) až d)) nebo v návrhu Komise z roku 2013 o právech cestujících v letecké dopravě (opatření e)), v jiných druzích dopravy:

- a) dopravci, provozovatelé terminálů a zprostředkovatelé budou muset vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování na žádost poskytovat příslušné údaje; opatření bude mít velmi příznivý dopad na dohledovou činnost prováděnou vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování, neboť podstatně prohloubí jejich znalosti o chování zúčastněných stran;
- b) dopravci a provozovatelé terminálů budou muset přijmout a zavést normy kvality služeb a podávat zprávy o jejich provádění; dopravci také budou muset informovat cestující a vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování o tom, jak provádějí práva cestujících;
- c) pověření Komise k přijetí standardizovaných formulářů žádostí o náhradu a odškodnění, které cestujícím usnadní uplatňování jejich nároků; tyto formuláře pomohou občanům předložit úplný soubor se všemi příslušnými údaji a provozovatelé budou povinni je přijmout, přičemž je třeba mít na paměti, že stávající formuláře od provozovatelů nebo vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování zůstanou v platnosti;
- d) vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování budou muset v případě potřeby informovat cestující o jejich právu domáhat se individuální nápravy prostřednictvím subjektů pro alternativní řešení sporů;
- e) Komise může požádat vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování o provedení šetření, zejména v případech, které se týkají několika členských států, s cílem zahájit příslušnou spolupráci mezi členskými státy.

Možnost politiky 1.2 se skládá ze všech opatření zahrnutých v možnosti politiky 1.1 a dvou dalších opatření:

- f) zlepšení informovanosti cestujících o jejich právech, které jakožto cestující mají, s cílem zvýšit jejich povědomí o těchto právech, zejména v době rezervace a při narušení cesty;
- g) uložení povinnosti vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování provádět činnosti kontroly dodržování předpisů na základě posouzení rizik. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování budou co nejlépe využívat údaje získané od zúčastněných stran a vypracují program kontroly založený na posouzení rizika opakovaného nedodržování pravidel týkajících se práv cestujících. Dopravci a provozovatelé terminálů zajistí, aby případy nesouladu zjištěné během kontrolních činností vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování byly neprodleně napraveny.

Upřednostňovanou možností politiky pro oblast prosazování je možnost politiky 1.2, což je možnost politiky, která nejlépe zajistí, aby dopravci a provozovatelé terminálů dodržovali své příslušné povinnosti, přispěje k účinnému vyřizování stížností cestujících a nejlépe zajistí, aby vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování co nejúčinněji a nejefektivněji prosazovaly práva cestujících ve všech členských státech. Možnost politiky 1.2 přináší dopravcům, provozovatelům terminálů a vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování vyšší dodatečné náklady než možnost politiky 1.1, ale rozdíl je marginální (130,7 milionu EUR u možnosti politiky 1.1 oproti 138 milionům EUR u možnosti politiky 1.2 v období 2025–2050 ve srovnání s výchozím scénářem, vyjádřeno v současné hodnotě) a tyto dodatečné náklady jsou vyváženy vyšší účinností navrhovaných opatření. Možnost politiky 1.2 je také nejúčinnější možností. Jde dále ve sjednocení úsilí v oblasti prosazování ve všech členských státech.

Pokud jde o vrácení peněz v případě, že byly letenky rezervovány prostřednictvím zprostředkovatelů, byly v rámci posouzení dopadů zvažovány tři možnosti: možnost politiky 3.1: možnost, aby cestující mohl požadovat náhradu pouze od dopravce, možnost politiky 3.2: možnost, aby dopravce mohl rozhodnout, zda musí cestující požadovat náhradu od zprostředkovatele (pokud s tím zprostředkovatel souhlasí) nebo od dopravce, a možnost politiky 3.3: cestující se může rozhodnout, zda bude požadovat náhradu po zprostředkovateli nebo po leteckém dopravci. Možnosti politiky 3.1 a 3.2 byly považovány za stejně účinné při zajištění jasného postupu náhrady, protože jak zprostředkovatel, tak letecký dopravce by měli jasno předem, před rezervací přepravního dokladu. Z hlediska efektivity obdržela nejlepší hodnocení možnost politiky 3.2 s nejnižšími náklady pro všechny dotčené strany, dále možnost politiky 3.3 a nakonec možnost politiky 3.1. Možnosti politiky 3.2 a 3.3 byly považovány za stejně soudržné, zejména proto, že vytvářejí soulad se směrnicí o souborných cestovních službách a jejím probíhajícím přezkumem. Pokud jde o subsidiaritu a proporcionalitu, možnost politiky 3.2 dosáhla mnohem lepšího hodnocení než ostatní dvě možnosti. Je to jediná možnost, která zohledňuje stávající distribuční modely leteckých dopravců a je nejméně invazivní z hlediska tržní praxe. Z těchto důvodů byla jako upřednostňovaná možnost vybrána možnost politiky 3.2. Předpokládá se, že její administrativní náklady pro letecké dopravce budou činit 0,07 milionu EUR a administrativní náklady pro zprostředkovatele 57,42 milionu EUR a že úspora nákladů spojených s obtížemi

při uplatňování předpisů pro spotřebitele bude činit 1 679,1 milionu EUR (všechny údaje jsou v období 2025–2050 ve srovnání s výchozím scénářem, vyjádřeny v současné hodnotě).²⁷

Očekává se, že upřednostňovaná možnost bude mít velmi omezené dopady na zaměstnanost a životní prostředí. Povede ke zvýšení důvěry cestujících v prosazování práv cestujících, a to i při nákupu letenek přes zprostředkovatele, což následně podpoří přechod k udržitelnější dopravě, kterou si spotřebitelé na dané cestě zvolí. Upřednostňovaná možnost je v souladu s environmentálními cíli Zelené dohody pro Evropu a evropského právního rámce pro klima. Přispívá k dosažení cíle udržitelného rozvoje č. 13 (Přijmout bezodkladná opatření na boj se změnou klimatu a zvládnutí jejích dopadů). Dopad na malé a střední podniky z hlediska dodatečných nákladů se odhaduje jako velmi omezený.²⁸

• Účelnost právních předpisů a zjednodušení

Tato iniciativa je součástí pracovního programu Komise na rok 2023 v příloze II (iniciativy REFIT) pod názvem „Hospodářství ve prospěch lidí“²⁹. Má důležitý rozměr programu REFIT, pokud jde o harmonizaci práv v různých druzích dopravy. Pokud jde o cestující a vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, navrhovaný standardizovaný formulář pro uplatňování nároků, který mohou cestující vždy použít (namísto použití nástrojů pro uplatňování nároků, které se u různých provozovatelů liší) zjednoduší život cestujícím, a případně i provozovatelům a vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování. Podnikatelé v dopravě budou mít více jasno v tom, jak dodržovat stávající práva, což zefektivní jejich provádění. U hospodářských subjektů, které uplatňují práva cestujících v souladu s předpisy, bude plnění dodatečných povinností spojeno s nejnižšími náklady. Pro hospodářské subjekty, které některá práva opakovaně nedodržují, budou nové povinnosti podnětem ke změně. Práce vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování se zefektivní, protože podnikatelé v dopravě s nimi budou muset sdílet více údajů o tom, jak dodržují pravidla, což umožní uplatňovat v jejich kontrolní činnosti přístup založený na posouzení rizik.

Iniciativa rovněž přináší zjednodušení pro cestující, kteří využívají k nákupu letenek zprostředkovatele, neboť bude jasné, jakým způsobem jim budou vráceny platby (především: kým a kdy). Jasné lhůty pro výplatu náhrad cestujícím ze strany zprostředkovatelů ušetří cestujícím obtíže spojené s tím, že musí kontrolovat různé podmínky, v nichž v současné době ustanovení o zpoždění plateb často chybí. Pro letecké dopravce i zprostředkovatele bude postup náhrady efektivnější, neboť postup, lhůty a informační kanály budou všem stranám jasné.

Malé a střední podniky, kterých se iniciativa týká, představují 95 % leteckých zprostředkovatelů, 85 % provozovatelů autobusové a autokarové dopravy a 99 % provozovatelů vodní osobní dopravy.³⁰

Očekává se, že dopad na konkurenceschopnost EU nebo mezinárodní obchod bude převážně neutrální.

Všechna opatření v oblasti prosazování, až na jedno, upravují vztahy mezi vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a hospodářskými subjekty nebo mezi Komisí a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a jsou přizpůsobena digitálnímu

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, Příloha II: Iniciativy REFIT, s. 7, č. 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

prostředí. Jediným opatřením, které má přímý dopad na občany, je zavedení standardizovaných formulářů žádostí o náhradu a pro podávání stížností. Tyto formuláře budou k dispozici ve fyzické i digitální podobě: očekává se, že většina občanů bude používat digitální formát, ale nebudou vyloučeni ani ti občané, kteří z jakýchkoli důvodů digitální řešení nepoužívají.

Předpokládaná opatření v oblasti náhrad jsou vhodná jak pro fyzické, tak pro digitální prostředí. Cestující by měli být informováni o on-line, telefonických a poštovních kontaktních údajích subjektu, u kterého by měli požádat o náhradu nákladů. Předpokládá se, že jednotné kontaktní místo leteckého dopravce bude nabízet telefonický, poštovní a on-line kontakt. Zprostředkovatelé v letecké dopravě a letečtí dopravci by měli cestující informovat o postupu náhrady na svých internetových stránkách, ale také na potvrzení o rezervaci.

Cíle udržitelného rozvoje

Iniciativa přispívá k dosažení **cílů udržitelného rozvoje** č. 10 Snížit nerovnost uvnitř zemí i mezi nimi (pokud jde o cestující se zdravotním postižením a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace), č. 13 Klimatická opatření (lepší práva cestujících mohou motivovat lidi k tomu, aby více využívali veřejnou dopravu namísto soukromých automobilů) a č. 16 Zajistit všem přístup ke spravedlnosti a vytvořit efektivní, odpovědné a inkluzivní instituce (lepší a přístupné prostředky nápravy pro cestující a lepší nástroje pro prosazování pro správní orgány).

Kontrola soudržnosti s cíli v oblasti klimatu

Návrh je v souladu s cílem klimatické neutrality stanoveným v evropském právním rámci pro klima a s cíli Unie do roku 2030 a 2050 a přispívá k dosažení výše uvedeného cíle udržitelného rozvoje č. 13 Klimatická opatření.

Základní práva

Návrh respektuje základní práva a dodržuje zásady uznané v Listině základních práv Evropské unie, zejména články 21, 26, 38 a 47 týkající se zákazu jakékoli formy diskriminace, začlenění osob se zdravotním postižením, zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a práva na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces.

Povinnost sdílet osobní údaje cestujících se dotýká práva na ochranu osobních údajů podle článku 8 Listiny. Tato povinnost je nezbytná a přiměřená s ohledem na cíl zajistit účinnou ochranu spotřebitelů v souladu s článkem 38 Listiny. Kromě toho jsou za účelem dalšího zmírnění dopadů na ochranu údajů zavedena ochranná opatření na ochranu údajů, konkrétně omezení účelu a jasná doba uchovávání. Další ustanovení návrhu týkající se používání kontaktních údajů cestujících přispívají k dodržování práva na ochranu osobních údajů podle článku 8 Listiny tím, že jasně stanoví, které osobní údaje mohou být použity pro určité účely (pro informování, náhradu nákladů a přesměrování cestujícího, jakož i z důvodů bezpečnosti a ochrany) a za jakých podmínek.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Návrh nemá žádné důsledky pro rozpočet EU.

5. OSTATNÍ PRVKY

• Plány provádění a způsoby monitorování, hodnocení a podávání zpráv

Komise vyhodnotí provádění a účinnost této iniciativy na základě ukazatelů pokroku uvedených v posouzení dopadů, jako je počet stížností, které obdrží vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, subjekty pro alternativní řešení sporů a evropská spotřebitelská centra, počet a druh kontrolních činností, které vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování provádějí, a počet sankcí, které uloží hospodářským subjektům.³¹ Průzkumy Eurobarometr budou navíc sloužit jako ukazatel pro měření znalostí cestujících o jejich právech a jejich spokojenosti s tím, jak podnikatelé v dopravě dodržují práva cestujících v EU. Užitečným nástrojem pro hodnocení zásahu budou také zprávy dopravců o provádění norem kvality jejich služeb. Pokud jde o náhrady v případě, že letenka byla rezervována prostřednictvím zprostředkovatele, důležitými ukazateli budou počet dotazů a stížností cestujících u vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování ohledně toho, že si je dopravci a zprostředkovatelé přehazují mezi sebou, a počet stížností u vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování týkajících se zprostředkovatelů (lze očekávat, že se zvýší, protože v současné době se působnost těchto subjektů na zprostředkovatele nevztahuje), které vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování hlásí Komisi.

Ve svém sdělení „Dlouhodobá konkurenceschopnost EU: výhled po roce 2030“³² se Komise zavázala racionalizovat a zjednodušit požadavky na podávání zpráv, aniž by byly ohroženy související politické cíle. Tento návrh je v souladu s těmito cíli. Ačkoli pro letecké, autobusové a autokarové dopravce a dopravce ve vodní dopravě zavádí novou povinnost³³ zveřejňovat každé dva roky zprávu o plnění norem kvality jejich služeb s klíčovými ukazateli výkonnosti v oblasti práv cestujících (např. přesnost, vyřizování stížností, spolupráce se zástupci osob se zdravotním postižením), jsou tyto zprávy zcela nezbytné pro sledování a prosazování práv cestujících. Dopravci v rámci konzultace se zúčastněnými stranami uvedli, že dotyčné údaje již shromažďují, a četnost podávání zpráv (pouze jednou za dva roky) byla zvolena tak, aby náklady na zavedení těchto opatření byly nízké. Kromě toho, že tyto zprávy budou cenným zdrojem informací pro vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, které mají omezené zdroje na plnění svých úkolů v oblasti kontroly a prosazování, umožní cestujícím přijímat informovaná rozhodnutí o tom, kterého dopravce si vybrat na základě kvality jeho výkonů, a mohly by také podpořit hospodářskou soutěž mezi dopravci založenou na kvalitě jejich služeb.

• Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu

Návrh bude mít omezený dopad na strukturu pěti pozměňovaných nařízení. Doplní stávající regulační rámec tím, že ke stávajícím modálním pravidlům přidá soubor komplexních požadavků. Struktura nového nařízení bude sestávat z následujících článků.

Body odůvodnění

V bodech odůvodnění bude kladen důraz na přínos práv cestujících ke společné dopravní politice, politice ochrany spotřebitele a cílům strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu. V bodech odůvodnění jsou rovněž zdůrazněny problémy a cíle, které návrh řeší, a odůvodnění navrhovaných opatření.

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Tuto povinnost mají již železniční podniky podle článku 29 nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě.

Článek 1: změny nařízení (ES) č. 261/2004 (o právech cestujících v letecké dopravě)

Článek obsahuje definice nových prvků v pozměněném nařízení a konkrétní ustanovení týkající se nových požadavků: náhrada nákladů, pokud byla letenka rezervována přes zprostředkovatele; zlepšení informovanosti cestujících o jejich právech v době rezervace a při narušení cesty; normy kvality služeb, jednotný formulář pro žádosti o proplacení výdajů a náhradu škody, přístup založený na posouzení rizik při kontrole dodržování předpisů, sdílení informací s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování a informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování.

Článek 2: změny nařízení (ES) č. 1107/2006 (o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě)

Po definicích nových prvků v pozměněném nařízení článek obsahuje konkrétní ustanovení týkající se nových požadavků: normy kvality služeb, jednotný formulář pro žádosti o proplacení výdajů a náhradu škody, přístup založený na posouzení rizik při kontrole dodržování předpisů, sdílení informací s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování, informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování, spolupráce mezi členskými státy a Komisí a Výborem pro práva cestujících.

Článek 3: změny nařízení (EU) č. 1177/2010 (o právech cestujících ve vodní dopravě)

Po definicích nových prvků článek obsahuje konkrétní ustanovení týkající se nových požadavků, kterými se nařízení mění; jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění, zlepšení informovanosti cestujících o jejich právech v době rezervace a při narušení cesty; normy kvality služeb, přístup založený na posouzení rizik při kontrole dodržování předpisů, sdílení informací s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva, spolupráce mezi členskými státy a Komisí a Výborem pro práva cestujících.

Článek 4: změny nařízení (EU) č. 181/2011 (o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě)

Po definicích nových prvků v pozměněném nařízení článek obsahuje konkrétní ustanovení týkající se nových požadavků: jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění, zlepšení informovanosti cestujících o jejich právech v době rezervace a při narušení cesty; normy kvality služeb, přístup založený na posouzení rizik při kontrole dodržování práv cestujících, sdílení informací s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování, informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování, spolupráce mezi členskými státy a Komisí a Výborem pro práva cestujících.

Článek 5: změny nařízení (EU) 2021/782 (o právech cestujících v železniční přepravě)

Článek obsahuje definice nových prvků v pozměněném nařízení a konkrétní ustanovení týkající se nových požadavků: způsoby komunikace s cestujícími, přístup založený na posouzení rizik při kontrole dodržování práv cestujících a spolupráce mezi členskými státy a Komisí.

Článek 6 obsahuje společná ustanovení nařízení, pokud jde o vstup v platnost.

Přílohy nařízení obsahují podrobné specifikace týkající se norem kvality služeb ve všech druzích dopravy kromě železniční dopravy.

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů²,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Měla by být provedena řada změn nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004³, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006⁴, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010⁵, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011⁶ a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782⁷ s cílem zajistit účinnou ochranu práv cestujících v Unii při cestování leteckou, železniční, námořní a vnitrozemskou vodní dopravou a autobusovou a autokarovou dopravou.

¹ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

² Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

³ 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 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ 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 (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) Účinná práva cestujících by měla podpořit zvýšení počtu cestujících ve veřejné dopravě, což je cíl stanovený ve Strategii pro udržitelnou a inteligentní mobilitu, kterou Komise přijala v prosinci 2020.
- (3) V komplexních hodnoceních nařízení (ES) č. 1107/2006, nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011, která Komise provedla v letech 2019 až 2020, dospěla k závěru, že účinnost právních předpisů Unie o právech cestujících je ohrožena nedostatečným povědomím cestujících o jejich právech a o stávajících ustanoveních o výkonu těchto práv. Tato hodnocení rovněž dospěla k závěru, že cestující, včetně osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, svých práv plně nevyužívají, a to jednak kvůli nedostatkům při jejich uplatňování ze strany dopravců, řídicích orgánů letišť, provozovatelů stanic, provozovatelů přístavních terminálů, provozovatelů autobusových terminálů a zprostředkovatelů, jednak kvůli nedostatkům při jejich prosazování ze strany vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování.⁸
- (4) Zjednodušení, soudržnost a harmonizace pravidel nařízení (ES) č. 261/2004, nařízení (ES) č. 1107/2006, nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011 jsou nutné, zejména pokud jde o pravidla týkající se informování cestujících o jejich právech před cestou a během cesty, prosazování práv cestujících a vyřizování stížností cestujících. Stávající pravidla v těchto nařízeních by měla být změněna tak, aby doplňovala pravidla nedávno přijatého nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782⁹, pokud jde o formuláře žádostí o náhradu a odškodnění, normy kvality služeb, povinnosti dopravců sdílet informace s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a informování cestujících ze strany vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování o alternativním řešení sporů.
- (5) Pokud jde o letenky rezervované přes zprostředkovatele, je v současné době postup náhrady nejasný, a měl by proto být vyjasněn. Zprostředkovatelé jsou do postupu náhrady zapojeni dvěma různými způsoby: buď předali platební údaje cestujícího (údaje o kreditní kartě) přímo dopravci („propojující“ zprostředkovatel), a letecký dopravce původní platbu stornuje tak, že je platba vrácena přímo na účet cestujícího. Nebo zprostředkovatel uhradil platbu leteckému dopravci z vlastního účtu (zprostředkovatel vystupující jako obchodník odpovědný za transakci (*Merchant of Record*)), a když letecký dopravce platbu stornuje, je náhrada platby zaslána na účet zprostředkovatele. Zprostředkovatel poté převede konečnou platbu náhrady cestujícímu. Cestující často nevědí, jaký postup náhrady zprostředkovatel zvolí. Zprostředkovatel a letecký dopravce by měli cestujícího o postupu náhrady informovat. Letecký dopravce by měl zejména veřejně uvést, zda při zpracování náhrad spolupracuje se zprostředkovateli, a pokud ano, s jakými.
- (6) Zpracování platby náhrady prostřednictvím zprostředkovatele, který provedl platbu leteckému dopravci ze svého účtu (zprostředkovatel vystupující jako obchodník odpovědný za transakci (*Merchant of Record*)), je v odvětví letecké dopravy rozšířenou praxí. Leteckému dopravci by proto tato možnost měla být poskytnuta.
- (7) Pokud letecký dopravce zpracovává náhrady prostřednictvím zprostředkovatele tohoto typu, měla by být lhůta pro platbu cestujícímu prodloužena nejvýše na čtrnáct dní, aby

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 a SWD(2021) 415.

⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřevané znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

se zohlednily dva kroky v postupu náhrady. Letecký dopravce by proto měl platbu náhrady převést zprostředkovateli nejpozději do sedmi dnů a zprostředkovatel by ji měl do dalších sedmi dnů převést cestujícímu. Pokud však cestujícímu není vrácena částka nejpozději do čtrnácti dnů, měl by mít nárok na její vrácení přímo od provozujícího leteckého dopravce.

- (8) Na zpracování osobních údajů leteckými dopravci a zprostředkovateli se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679¹⁰. Veškeré zpracování osobních údajů musí probíhat zejména v souladu s požadavky stanovenými v čl. 5 odst. 1 a čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679. Je třeba poznamenat, že povinností informovat cestující o jejich právech není dotčena povinnost správce poskytovat subjektu údajů informace podle článků 12, 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679.
- (9) Pokud cestující získá letenku od zprostředkovatele, měl by mít letecký dopravce možnost v případě potřeby kontaktovat cestujícího přímo, aby se zajistilo, že cestující obdrží relevantní cestovní informace a že letecký dopravce splní své povinnosti podle tohoto nařízení a podle platných právních předpisů Unie o bezpečnosti a ochraně letectví a o provozujícím dopravci podle nařízení (ES) č. 2111/2005¹¹. Dopravce může tyto kontaktní údaje použít výhradně pro účely plnění těchto povinností a pro žádné jiné účely by kontaktní údaje cestujících zpracovávat neměl. Tyto osobní údaje by měly být vymazány do 72 hodin po ukončení přepravní smlouvy, pokud není jejich další uchovávání odůvodněno plněním povinností týkajících se práva cestujícího na přesměrování, náhradu nebo odškodnění.
- (10) Přístup ke kontrole dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik, který vychází nejen z obdržených stížností, ale také z činností v oblasti kontroly dodržování předpisů, např. inspekci, by měl zajistit, aby vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování byly schopny lépe odhalovat a napravovat nedodržování stávajících pravidel ze strany dopravců a provozovatelů terminálů.
- (11) Informace poskytované cestujícím o jejich právech před cestou a během ní by měly vést k jejich lepší informovanosti. Tyto informace by měly být stručné a snadno, viditelně a přímo přístupné. Měly by být poskytovány jasně a srozumitelně a pokud možno elektronickými prostředky.
- (12) Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování by měly vzájemně spolupracovat za účelem zajištění harmonizovaného výkladu a uplatňování dotčených nařízení. Pravidelný tok informací od dopravců, provozovatelů terminálů a zprostředkovatelů k vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování o všech aspektech souvisejících s uplatňováním dotčených nařízení by měl vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování umožnit lépe plnit jejich kontrolní úlohu.
- (13) Dopravci a provozovatelé terminálů by měli vymezit, řídit a sledovat normy kvality služeb pro všechny služby osobní dopravy, které zohledňují provozní vlastnosti jednotlivých druhů dopravy. Tyto normy kvality služeb by se měly týkat mimo jiné

¹⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

¹¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce a o zrušení článku 9 směrnice 2004/36/ES (Úř. věst. L 344, 27.12.2004, s. 15).

zpoždění, zrušení spojů, pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, mechanismů vyřizování stížností, spokojenosti zákazníků a čistoty. Dopravci by informace o normách kvality svých služeb měli také zveřejňovat.

- (14) Pokud jde o práva cestujících v letecké dopravě, letečtí dopravci by měli usilovat o zavedení odvětvových norem pro hmotnost a rozměry příručních zavazadel s cílem omezit současné velké množství různých postupů a zlepšit zážitek cestujících z cestování a měli by v rámci svých systémů řízení jakosti služeb podávat zprávy o tom, jak tyto normy dodržují. Zveřejňování zpráv o plnění norem kvality ze strany dopravců by mělo uživatelům umožnit porovnávání a informovaný výběr, podpořit hospodářskou soutěž založenou na kvalitě služeb a usnadnit jednotnou kontrolu a prosazování ze strany vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování.
- (15) Aby bylo pro cestující snazší žádat o náhradu nebo odškodnění v souladu s dotčenými nařízeními, měly by být pro tyto žádosti zavedeny formuláře platné v celé Unii. Cestující by měli mít možnost podat žádost prostřednictvím tohoto formuláře.
- (16) Cestující, kteří se domáhají individuální nápravy, by měli být informováni o možnosti stěžovat si na údajné porušení dotčených nařízení u subjektů pro alternativní řešení sporů. K tomu jsou nejlépe uzpůsobeny vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování.
- (17) S ohledem na článek 9 Úmluvy Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením a s cílem poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace možnost využívat letecké přepravy způsobem srovnatelným s ostatními občany, pokud letecký dopravce, jeho zástupci nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy vyžadují, aby osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázela jiná osoba, která je schopna poskytnout pomoc vyžadovanou platnými bezpečnostními požadavky stanovenými mezinárodním právem, právem Unie nebo vnitrostátním právem nebo příslušnými orgány, měla by tato doprovázející osoba cestovat bezplatně. Mělo by to být rovněž sladěno se stávajícími právy v železniční, autobusové a autokarové a vodní dopravě v Unii. A dále, pokud jsou informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace poskytovány v přístupných formátech, měly by být poskytovány v souladu s platnými právními předpisy, jako jsou požadavky na přístupnost stanovené v příloze I směrnice (EU) 2019/882¹².
- (18) Jelikož cílů tohoto nařízení, totiž zajištění účinného prosazování práv cestujících v letecké, železniční, autobusové a autokarové a vodní dopravě, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jich z důvodu potřeby stejných pravidel v rámci jednotného trhu může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné k dosažení těchto cílů.
- (19) Za účelem zajištění jednotných podmínek pro provádění tohoto nařízení by měly být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci. Tyto pravomoci by měly být vykonávány

¹² Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011¹³. Pro přijetí jednotných formulářů pro žádosti o náhradu a odškodnění by měl být použit přezkumný postup.

- (20) Toto nařízení respektuje základní práva a dodržuje zásady uznávané v Listině základních práv Evropské unie, zejména články 21, 26, 38 a 47 týkající se zákazu jakékoli formy diskriminace, začlenění osob se zdravotním postižením, zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a práva na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces.
- (21) Evropský inspektor ochrany údajů byl konzultován v souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 (¹⁴) a vydal stanovisko dne [],

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Změny nařízení (ES) č. 261/2004

Nařízení (ES) č. 261/2004 se mění takto:

- 1) v článku 2 se doplňuje nová definice, která zní:
- „z) „zprostředkovatelem“ rozumí jakýkoli prodejce letenek, pořadatel nebo prodejce ve smyslu čl. 3 bodů 8 a 9 směrnice (EU) 2015/2302 jiný než dopravce.“;
- 2) vkládá se nový článek 8a, který zní:

„Článek 8a

Proplacení výdajů, pokud byla letenka rezervována prostřednictvím zprostředkovatele

1. Pokud cestující zakoupil letenku prostřednictvím zprostředkovatele, může provozující letecký dopravce provést vyplacení výdajů uvedené v čl. 8 odst. 1 písm. a) prostřednictvím tohoto zprostředkovatele v souladu s tímto článkem.
2. Zprostředkovatel a letecký dopravce informují cestujícího o postupu vyplacení výdajů podle tohoto článku jasně, srozumitelně a snadno přístupným způsobem v době rezervace a na potvrzení rezervace.
3. Vyplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatele je pro cestující a všechny ostatní dotčené strany bezplatné.
4. Letecký dopravce jasně, srozumitelně a snadno přístupným způsobem zveřejní, zda souhlasí se zpracováním vyplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatelů a na které zprostředkovatele se tento jeho souhlas vztahuje.
5. V případě vyplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatelů, kteří zaplatili leteckému dopravci za letenky ze svého vlastního účtu, platí tato pravidla:

¹³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13).

¹⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1245/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39).

a) letecký dopravce vrátí zprostředkovateli platbu do sedmi dnů, a to v jedné transakci prostřednictvím stejného způsobu platby, jaký byl použit při rezervaci, a s propojením platby s původním referenčním číslem rezervace. Sedmidenní lhůta začíná běžet dnem, kdy si cestující zvolil proplacení výdajů v souladu s čl. 8 odst. 1 písm. a) první odrážkou. Zprostředkovatel vrátí cestujícímu platbu prostřednictvím původního způsobu platby nejpozději do dalších sedmi dnů a informuje o tom cestujícího a leteckého dopravce;

b) pokud cestující neobdrží proplacení výdajů do čtrnácti dnů ode dne, kdy si zvolil proplacení výdajů v souladu s čl. 8 odst. 1 písm. a) první odrážkou, kontaktuje provozující letecký dopravce cestujícího nejpozději v den následující po uplynutí čtrnáctidenní lhůty za účelem získání platebních údajů potřebných pro proplacení. Po obdržení těchto platebních údajů provozující letecký dopravce do sedmi dnů vrátí cestujícímu platbu a informuje o tom cestujícího a zprostředkovatele.

6. Tímto článkem nejsou dotčeny povinnosti provozujících leteckých dopravců podle směrnice (EU) 2015/2302.“;

3) vkládá se nový článek 14a, který zní:

„Článek 14a

Předávání informací

1. Je-li to technicky možné, informace pro cestující podle tohoto nařízení se poskytují rovněž elektronickými prostředky. Pokud jsou informace poskytovány těmito prostředky, zajistí letečtí dopravci a zprostředkovatelé, aby si cestující mohl uchovat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči. Všechny komunikační prostředky musí cestujícímu umožnit rychlý kontakt a účinnou komunikaci.

2. Pokud cestující nezíská letenku přímo od leteckého dopravce, nýbrž prostřednictvím zprostředkovatele, poskytne tento zprostředkovatel leteckému dopravci kontaktní údaje cestujícího a údaje o rezervaci. Letecký dopravce může tyto kontaktní údaje použít pouze v rozsahu nezbytném pro splnění svých povinností v oblasti informování, poskytování péče, proplacení výdajů, přesměrování a náhrady škody podle tohoto nařízení a pro splnění povinností leteckého dopravce podle platného práva Unie o bezpečnosti a ochraně letectví a pro poskytování informací cestujícím o provozujícím dopravci v souladu s jeho povinnostmi podle kapitoly III nařízení (ES) č. 2111/2005.

3. Dopravce vymaže kontaktní údaje do 72 hodin po ukončení přepravní smlouvy, pokud není jejich další uchovávání odůvodněno plněním povinností týkajících se práva cestujícího na přesměrování, proplacení výdajů nebo náhradu škody.

4. Pokud zprostředkovatel pořizuje letenku ve prospěch cestujícího, informuje leteckého dopravce při rezervaci o tom, že letenku zarezervoval jako zprostředkovatel. Poskytne leteckému dopravci své poštovní a elektronické kontaktní údaje. Pokud zprostředkovatel požádá o informace, které cestující obdrží od leteckého dopravce za účelem splnění jeho povinností podle odstavce 2, informuje o tom leteckého dopravce a letecký dopravce poskytne informace podle odstavce 2 současně zprostředkovateli i cestujícímu.

5. Letecký dopravce umožní zprostředkovateli předat a vyžádat si informace podle odstavců 2 a 4 v rámci postupu rezervace.“;

- 4) vkládá se nový článek 15a, který zní:

„Článek 15a

Normy kvality služeb

1. Letečtí dopravci stanoví normy kvality služeb a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udrželi. Normy kvality služeb se vztahují alespoň na položky uvedené v příloze II.
2. Letečtí dopravci sledují kvalitu svých služeb v porovnání s příslušnými normami kvality služeb. Do [dva roky od data, kdy se toto nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky zveřejní na svých internetových stránkách zprávu o kvalitě svých služeb. Tato zpráva nesmí obsahovat osobní údaje.
3. Řídící orgány letišť v členském státě stanoví normy kvality služeb na základě příslušných položek uvedených v příloze II. Sledují kvalitu svých služeb v souladu s těmito normami a na požádání poskytují přístup k informacím o kvalitě svých služeb vnitrostátním orgánům veřejné správy.“;

- 5) vkládá se nový článek 16aa, který zní:

„Článek 16aa

Jednotný formulář pro žádosti o proplacení výdajů a náhradu škody

1. Komise přijme prováděcí akt, který stanoví jednotný formulář pro žádosti o proplacení výdajů a náhradu škody podle článků 7 a 8. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 38 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782¹⁵.
2. Cestující mají právo podávat své žádosti prostřednictvím jednotného formuláře podle odstavce 1. Provozující letečtí dopravci a zprostředkovatelé nesmějí zamítnout žádost pouze z toho důvodu, že cestující tento formulář nepoužil. Není-li žádost dostatečně přesná, dopravce vyzve cestujícího, aby žádost objasnil, a cestujícímu je při tom nápomocen.
3. Letečtí dopravci a zprostředkovatelé uvedou na svých internetových stránkách údaje, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti podle odstavce 1 elektronickými prostředky. Tento požadavek se neuplatní, existují-li jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o proplacení výdajů nebo náhradu škody, jako je formulář na internetových stránkách nebo mobilní aplikace, pokud tyto prostředky nabízejí volbu a informace uvedené v jednotném formuláři a jsou rovněž dostupné v úředním jazyce Unie a v jazyce mezinárodně uznávaném v této oblasti. Při použití těchto prostředků nesmí být cestujícím bráněno v poskytování informací v kterémkoli z jazyků Unie.
4. Komise na svých internetových stránkách zpřístupní jednotný formulář ve všech jazycích Unie. Subjekt nebo subjekty určené členskými státy v souladu s čl. 16 odst. 1 a čl. 16a odst. 3 zajistí, aby cestující měli k jednotnému formuláři přístup.“;

- 6) vkládají se nové články 16ba, 16bb a 16bc, které znějí:

¹⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Přístup ke sledování dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování vypracují program kontroly dodržování povinností, aby na základě posouzení rizik sledovaly, jak letečtí dopravci, řídicí orgány letišť a zprostředkovatelé dodržují povinnosti stanovené v tomto nařízení. Program umožní odhalit a napravit opakující se nedodržování povinností při provádění práv cestujících. Program kontroly dodržování povinností musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.
2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje stížnosti cestujících podané těmito subjektům, pokud existují, jakož i výsledky kontrolních činností prováděných těmito subjekty, informace uvedené v čl. 16bb odst. 1 a 3 a další zdroje informací týkající se uplatňování tohoto nařízení na území příslušného členského státu.
3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.
4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování povinností vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a případně ověřování a zkoumání dokumentů. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.
5. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování zajistí rychlou nápravu v případě nedodržení povinností ze strany leteckých dopravců, řídicích orgánů letišť a zprostředkovatelů, které zjistí při svých kontrolních činnostech. V příslušných případech vyžadují, aby dopravci předložili plán opatření k nápravě nedostatků.
6. Program kontroly dodržování povinností podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.

Článek 16bb

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

1. Dopravci poskytují vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace.
2. Ve složitých případech může vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování tuto lhůtu prodloužit na nejvýše tři měsíce od obdržení žádosti.
3. Při výkonu svých funkcí musí vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování zohlednit informace, které jim předloží subjekt určený k vyřizování stížností, jedná-li se o jiný subjekt.

Článek 16bc

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

Vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování, u něhož si cestující stěžuje, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu, informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty pro alternativní řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.“;

- 7) příloha I tohoto nařízení se doplňuje jako příloha II.

Článek 2

Změny nařízení (ES) č. 1107/2006

Nařízení (ES) č. 1107/2006 se mění takto:

- 1) v čl. 4 odst. 2 se doplňuje nová věta, která zní:
- „Letečtí dopravci, jejich zástupci nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy zajistí, aby tato doprovázející osoba cestovala bezplatně, a pokud je to možné, seděla vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.“;
- 2) vkládá se nový článek 10a, který zní:

„Článek 10a

Normy kvality služeb pro letecké dopravce

1. Letečtí dopravci stanoví normy kvality služeb a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udrželi. Normy kvality služeb se vztahují alespoň na položky uvedené v příloze III.
2. Letečtí dopravci sledují kvalitu svých služeb v porovnání s příslušnými normami kvality služeb. Do [dva roky od data, kdy se toto nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky zveřejní na svých internetových stránkách zprávu o kvalitě svých služeb. Tato zpráva nesmí obsahovat osobní údaje.“;
- 3) vkládají se nové články 14a až 14d, které znějí:

„Článek 14a

Přístup ke sledování dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování uvedené v čl. 14 odst. 1 vypracují program kontroly dodržování povinností, aby na základě posouzení rizik sledovaly, jak letečtí dopravci, řídicí orgány letišť a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy dodržují povinnosti stanovené tímto nařízením. Program umožní odhalit a napravit opakující se nedodržování povinností při provádění práv cestujících. Program kontroly dodržování povinností musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.
2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje stížnosti cestujících podané těmito subjekty, pokud existují, jakož i výsledky kontrolních činností prováděných těmito subjekty, informace uvedené v článku 10a a čl. 14b odst. 1 a 3 a další zdroje informací týkající se uplatňování tohoto nařízení na území příslušného členského státu.
3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.
4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování povinností vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a případně ověřování a zkoumání dokumentů. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.
5. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování zajistí rychlou nápravu v případě nedodržení povinností ze strany leteckých dopravců, řídicích orgánů letišť a

provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, které zjistí při svých kontrolních činnostech. V příslušných případech vyžadují, aby letečtí dopravci, řídicí orgány letišť a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy předložili plán opatření k nápravě nedostatků.

6. Program kontroly dodržování povinností podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.

Článek 14b

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

1. Letečtí dopravci, řídicí orgány letišť a provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy poskytují vnitrostátním subjektům odpovědným za prosazování na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace.
2. Ve složitých případech může vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování tuto lhůtu prodloužit na nejvýše tři měsíce od obdržení žádosti.
3. Při výkonu svých funkcí musí subjekt určený podle čl. 14 odst. 1 zohlednit informace, které mu předloží subjekt určený k vyřizování stížností, jedná-li se o jiný subjekt.

Článek 14c

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

Vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování, u něhož si cestující stěžuje, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle čl. 15 odst. 2 informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty pro alternativní řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.

Článek 14d

Spolupráce mezi členskými státy a Komisí

1. Členské státy pravidelně zasílají významné informace týkající se uplatňování tohoto nařízení Komisi, která je zpřístupní v elektronické podobě ostatním členským státům.
2. Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování na žádost Komise prošetří konkrétní podezření na nedodržování povinností stanovených v tomto nařízení jedním nebo několika leteckými dopravci, řídicími orgány letišť a provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy a do čtyř měsíců od žádosti podají Komisi zprávu o svých zjištěních.“;

- 4) vkládá se nový článek 16a, který zní:

„Článek 16a

Výbor pro práva cestujících

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v článku 38 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782¹⁶.
 2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.“;
- 5) příloha II tohoto nařízení se doplňuje jako příloha III.

Článek 3

Změny nařízení (EU) č. 1177/2010

Nařízení (EU) č. 1177/2010 se mění takto:

- 1) článek 16 se mění takto:
 - a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Je-li zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby zrušeno nebo zpožděno, informuje dopravce nebo případně provozovatel terminálu cestujících, kteří plavbu nastupují z přístavních terminálů, nebo pokud je to možné, cestujících, kteří plavbu nastupují v přístavech, o situaci a o jejich právech cestujících podle tohoto nařízení co nejdříve a nejpozději 30 minut po plánovaném vyplutí a o odhadovaném čase vyplutí a odhadovaném čase příplutí ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.“;
 - b) doplňuje se nový odstavec, který zní:

„4. Informace požadované podle odstavců 1 a 2 se poskytují všem cestujícím elektronickými prostředky ve lhůtě stanovené v odstavci 1, pokud s tím cestující souhlasil a pokud při nákupu přepravního dokladu poskytl dopravci nebo případně provozovateli terminálu potřebné kontaktní údaje.“;
- 2) vkládá se nový článek 19a, který zní:

„Článek 19a

Jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění

1. Komise přijme prováděcí akt, kterým stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění podle článků 18 a 19. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 38 odst. 2 nařízení (EU) 2021/782¹⁷.
2. Cestující mají právo podávat své žádosti prostřednictvím jednotného formuláře podle odstavce 1. Dopravci nesmějí zamítnout žádost o náhradu jízdného nebo odškodnění pouze z toho důvodu, že cestující tento formulář nepoužil. Není-li žádost dostatečně přesná, dopravce vyzve cestujícího, aby žádost objasnil, a cestujícímu je při tom nápomocen.
3. Dopravci uvedou na svých internetových stránkách elektronické prostředky pro cestující, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti podle odstavce 1.

¹⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Tento požadavek se neuplatní, existují-li jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu jízdného nebo odškodnění, jako je formulář na internetových stránkách nebo mobilní aplikace, pokud tyto prostředky nabízejí volbu a informace uvedené v jednotném formuláři a jsou dostupné v úředním jazyce Unie a v jazyce mezinárodně uznávaném v této oblasti. Při použití těchto prostředků nesmí být cestujícím bráněno v poskytování informací v kterémkoli z jazyků Unie.

4. Komise na svých internetových stránkách zpřístupní jednotný formulář ve všech jazycích Unie. Orgán nebo orgány určené členskými státy v souladu s čl. 25 odst. 1 a 3 zajistí, aby cestující měli k jednotnému formuláři přístup.“;

3) článek 23 se mění takto:

a) odstavec 1 se mění takto:

i) před první větou se vkládá nová věta, která zní:

„Při prodeji přepravních dokladů na služby, které spadají do oblasti působnosti tohoto nařízení, dopravci, prodejci přepravních dokladů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu, poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu a provozovatelé terminálů ve své působnosti zajistí, aby cestujícím byly poskytnuty vhodné a srozumitelné informace o jejich právech podle tohoto nařízení.“;

ii) druhá věta se nahrazuje tímto:

„Doprováci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány rovněž ve své působnosti zajistí veřejnou dostupnost informací o právech cestujících podle tohoto nařízení jak na palubě lodí, tak v přístavech, pokud je to možné, a přístavních terminálech.“;

b) odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány vhodným způsobem informují cestující na palubách lodí, v přístavech, pokud je to možné, a v přístavních terminálech o svých kontaktních údajích a kontaktních údajích orgánu pověřeného prosazováním práva, který byl určen dotčeným členským státem podle čl. 25 odst. 1.“;

4) vkládá se nový článek 23a, který zní:

„Článek 23a

Prostředky komunikace s cestujícími

Informace uvedené v člancích 16, 22 a 23 se poskytují v nejvhodnějším formátu, pokud je to technicky možné, elektronickými prostředky.

Pokud jsou informace poskytovány elektronickými komunikačními prostředky, dopravci, provozovatelé terminálů, přístavní orgány, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu, poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu a prodejci přepravních dokladů zajistí, aby si cestující mohl uchovat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči. Všechny komunikační prostředky musí cestujícímu umožnit rychlý kontakt a účinnou komunikaci.“;

5) vkládá se nový článek 24a, který zní:

„Článek 24a

Normy kvality služeb

1. Dopravci stanoví normy kvality služeb a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udrželi. Normy kvality služeb se vztahují alespoň na položky uvedené v příloze V.
 2. Dopravci sledují kvalitu svých služeb v porovnání s příslušnými normami kvality služeb. Do [dva roky ode dne použitelnosti tohoto nařízení] a poté každé dva roky zveřejní na internetu zprávu o kvalitě svých služeb. Tato zpráva nesmí obsahovat osobní údaje.
 3. Provozovatelé terminálů stanoví normy kvality služeb na základě příslušných položek uvedených v příloze V. Sledují kvalitu svých služeb podle těchto norem a na požádání poskytují přístup k informacím o kvalitě svých služeb vnitrostátním orgánům veřejné správy.“;
- 6) vkládají se nové články 25a, 25b a 25c, které znějí:

„Článek 25a

Přístup ke sledování dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva vypracují program kontroly dodržování povinností, aby na základě posouzení rizik sledovaly, jak dopravci, provozovatelé terminálů, přístavní orgány, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu, poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu a prodejci přepravních dokladů dodržují povinnosti stanovené v tomto nařízení. Program umožní odhalit a napravit opakující se nedodržování povinností při provádění práv cestujících. Program kontroly dodržování povinností musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.
2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje stížnosti cestujících podané těmito orgánům, jsou-li k dispozici, jakož i výsledky kontrolních činností prováděných těmito orgány, informace uvedené v čl. 25b odst. 1 a 3 a další zdroje informací týkající se uplatňování tohoto nařízení na území příslušného členského státu.
3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.
4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování povinností vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a případně ověřování a zkoumání dokumentů. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.
5. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva zajistí rychlou nápravu případů nedodržení povinností ze strany dopravců, provozovatelů terminálů, přístavních orgánů, zprostředkovatelů služeb cestovního ruchu, poskytovatelů souborných služeb cestovního ruchu a prodejců přepravních dokladů, které byly zjištěny při jejich činnostech v oblasti sledování. V příslušných případech vyžadují, aby dopravci předložili plán opatření k nápravě nedostatků.
6. Program kontroly dodržování povinností podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky. Případně se zahrnou do zpráv uvedených v článku 26.

Článek 25b

Sdílení informací s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva

1. Dopravci, provozovatelé terminálů a případně přístavní orgány poskytují vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace.
2. Ve složitých případech může vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva tuto lhůtu prodloužit na nejvýše tři měsíce od obdržení žádosti.
3. Při výkonu svých funkcí musí vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva zohlednit informace, které jim předloží orgán určený podle čl. 25 odst. 3 k vyřizování stížností, jedná-li se o jiný orgán.

Článek 25c

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva

Vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva, u něhož si cestující stěžuje, nebo jakýkoli jiný orgán určený členským státem k tomuto účelu podle čl. 25 odst. 3 informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty pro alternativní řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.“;

- 7) vkládá se nový článek 27a, který zní:

„Článek 27a

Spolupráce mezi členskými státy a Komisí

1. Členské státy pravidelně zasílají významné informace týkající se uplatňování tohoto nařízení Komisi, která je zpřístupní v elektronické podobě ostatním členským státům.
2. Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva na žádost Komise prošetří konkrétní podezření na nedodržování povinností stanovených v tomto nařízení jedním nebo několika dopravci, provozovateli terminálů, přístavními orgány, zprostředkovateli služeb cestovního ruchu, prodejci přepravních dokladů a poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu a do čtyř měsíců od žádosti podají Komisi zprávu o svých zjištěních.“;

- 8) vkládá se nový článek 28a, který zní:

„Článek 28a

Výbor pro práva cestujících

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v článku 38 nařízení (EU) 2021/782¹⁸.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.“;

- 9) příloha III tohoto nařízení se doplňuje jako příloha V.

¹⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Změny nařízení (EU) č. 181/2011

Nařízení (EU) č. 181/2011 se mění takto:

- 1) vkládá se nový článek 19a, který zní:

„Článek 19a

Jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění

1. Komise přijme prováděcí akt, kterým stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění podle článku 19 tohoto nařízení. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 38 odst. 2 nařízení (EU) 2021/782¹⁹.

2. Cestující mají právo podávat své žádosti prostřednictvím jednotného formuláře podle odstavce 1. Dopravci nesmějí zamítnout žádost o náhradu jízdného nebo odškodnění pouze z toho důvodu, že cestující tento formulář nepoužil. Není-li žádost dostatečně přesná, dopravce vyzve cestujícího, aby žádost objasnil, a cestujícímu je při tom nápomocen.

3. Dopravci uvedou na svých internetových stránkách elektronické prostředky pro cestující, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti podle odstavce 1. Tento požadavek se neuplatní, existují-li jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu jízdného nebo odškodnění, jako je formulář na internetových stránkách nebo mobilní aplikace, pokud tyto prostředky nabízejí volbu a informace uvedené v jednotném formuláři a jsou dostupné v úředním jazyce Unie a v jazyce mezinárodně uznávaném v této oblasti. Při použití těchto prostředků nesmí být cestujícím bráněno v poskytování informací v kterémkoli z jazyků Unie.

4. Komise na svých internetových stránkách zpřístupní jednotný formulář ve všech jazycích Unie. Subjekt nebo subjekty určené členskými státy v souladu s čl. 28 odst. 1 a 3 zajistí, aby cestující měli k jednotnému formuláři přístup.“;

- 2) článek 20 se mění takto:

- a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Dojde-li ke zrušení nebo zpoždění odjezdu spoje linkové dopravy, informuje dopravce a případně provozovatel terminálu cestující, kteří odjíždějí z terminálu, o situaci a o jejich právech cestujících podle tohoto nařízení co nejdříve, v každém případě však nejpozději 30 minut po plánovaném čase odjezdu, a o odhadovaném čase odjezdu ihned, jakmile je tato informace k dispozici.“;

- b) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Informace podle odstavců 1 a 2 jsou poskytovány rovněž elektronickými prostředky všem cestujícím, včetně cestujících odjíždějících z autobusových zastávek, a ve lhůtě stanovené v odstavci 1, pokud s tím cestující souhlasil a při

¹⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

zakoupení přepravního dokladu poskytl dopravci nebo případně provozovateli terminálu nezbytné kontaktní údaje.“;

3) název kapitoly V se nahrazuje názvem „Obecná pravidla, kvalita služeb a stížnosti“;

4) článek 24 se mění takto:

a) první věta se nahrazuje tímto:

„Doprovci a provozovatelé terminálů poskytují cestujícím v rámci svých příslušných oblastí pravomocí po celou dobu trvání cesty odpovídající informace v podobě, která je přístupná všem, a v jazycích, v nichž se obvykle poskytují informace všem cestujícím.“;

b) druhá věta se zrušuje;

5) v článku 25 se odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Při prodeji přepravních dokladů pro autobusovou a autokarovou dopravu dopravci a provozovatelé terminálů v rámci svých příslušných oblastí pravomocí zajistí, aby cestujícím byly poskytnuty:

a) odpovídající a srozumitelné informace o jejich právech a povinnostech podle tohoto nařízení;

b) kontaktní údaje dopravců nebo případně provozovatelů terminálů;

c) kontaktní údaje subjektu či subjektů příslušných pro prosazování, které daný členský stát určil podle čl. 28 odst. 1.

Tyto informace jsou rovněž poskytovány pokud možno elektronickými prostředky, a to i na terminálech a případně na internetu. Na žádost osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí se informace poskytují pokud možno v přístupné podobě.“;

6) vkládá se nový článek 25a, který zní:

„Článek 25a

Prostředky komunikace s cestujícími

Informace uvedené v článku 20, článku 24 a čl. 25 odst. 1 se poskytují v nejvhodnějším formátu, a pokud je to technicky možné, elektronickými prostředky.

Pokud jsou informace poskytovány elektronickými komunikačními prostředky, dopravci, provozovatelé terminálů, prodejci přepravních dokladů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zajistí, aby cestující mohl uchovat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči. Všechny komunikační prostředky musí cestujícímu umožnit rychlý kontakt a účinnou komunikaci.“;

7) vkládá se nový článek 26a, který zní:

„Článek 26a

Normy kvality služeb

1. Dopravci stanoví normy kvality služeb a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udrželi. Normy kvality služeb se vztahují alespoň na položky uvedené v příloze III.

2. Dopravci sledují kvalitu svých služeb v porovnání s příslušnými normami kvality služeb. Do [dva roky od data, kdy se toto nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky zveřejní na internetu zprávu o kvalitě svých služeb. Tato zpráva nesmí obsahovat osobní údaje.

3. Provozovatelé terminálů stanoví normy kvality služeb na základě příslušných položek uvedených v příloze III. Sledují kvalitu svých služeb podle těchto norem a na požádání poskytují přístup k informacím o kvalitě svých služeb vnitrostátním orgánům veřejné správy.“;

8) vkládají se nové články 28a, 28b a 28c, které znějí:

„Článek 28a

Přístup ke sledování dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování vypracují program kontroly dodržování povinností, aby na základě posouzení rizik sledovaly, jak dopravci, provozovatelé terminálů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu dodržují povinnosti stanovené v tomto nařízení. Program umožní odhalit a napravit opakující se nedodržování povinností při provádění práv cestujících. Program kontroly dodržování povinností musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.

2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje stížnosti cestujících podané těmito subjektům, pokud existují, jakož i výsledky kontrolních činností prováděných těmito subjekty, informace uvedené v čl. 28b odst. 1 a 3 a další zdroje informací týkající se uplatňování tohoto nařízení na území příslušného členského státu.

3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.

4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování povinností vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a případně ověřování a zkoumání dokumentů. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.

5. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zajistí rychlou nápravu případů nedodržení ze strany dopravců, provozovatelů terminálů, zprostředkovatelů služeb cestovního ruchu, prodejců přepravních dokladů a poskytovatelů souborných služeb cestovního ruchu, které zjistí při svých kontrolních činnostech. V příslušných případech vyžadují, aby dopravci předložili plán opatření k nápravě nedostatků.

6. Program kontroly dodržování povinností podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky. Případně se zahrnou do zpráv uvedených v článku 29.

Článek 28b

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

1. Dopravci a provozovatelé terminálů poskytují vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace.

2. Ve složitých případech může vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování tuto lhůtu prodloužit na nejvýše tři měsíce od obdržení žádosti.
3. Při výkonu svých funkcí musí vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zohlednit informace, které jim předloží subjekt určený podle čl. 28 odst. 3 k vyřizování stížností, jedná-li se o jiný orgán.

Článek 28c

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování, u něhož si cestující stěžuje, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle čl. 28 odst. 3 informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty pro alternativní řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.“;

- 9) vkládá se nový článek 30a, který zní:

„Článek 30a

Spolupráce mezi členskými státy a Komisí

1. Členské státy pravidelně zasílají významné informace týkající se uplatňování tohoto nařízení Komisi, která je zpřístupní v elektronické podobě ostatním členským státům.

2. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování na žádost Komise prošetří konkrétní podezření na nedodržování povinností stanovených v tomto nařízení jedním nebo několika dopravci, provozovateli terminálů, prodejci přepravních dokladů, zprostředkovateli služeb cestovního ruchu a poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu a do čtyř měsíců od žádosti podají Komisi zprávu o svých zjištěních.“;

- 10) vkládá se nový článek 31a, který zní:

„Článek 31a

Výbor pro práva cestujících

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v článku 38 nařízení (EU) 2021/782²⁰.

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.“;

- 11) příloha IV tohoto nařízení se doplňuje jako příloha III.

Článek 5

Změny nařízení (EU) 2021/782

Nařízení (EU) 2021/782 se mění takto:

- 1) vkládá se nový článek 30a, který zní:

„Článek 30a

Prostředky komunikace s cestujícími

²⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě (přepřacované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Pokud jsou informace podle tohoto nařízení poskytovány cestujícím elektronickými komunikačními prostředky, železniční podniky, provozovatelé stanic, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zajistí, aby si cestující mohl uchovat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči. Všechny komunikační prostředky musí cestujícímu umožnit rychlý kontakt a účinnou komunikaci.“;

- 2) vkládá se nový článek 32a, který zní:

„Článek 32a

Přístup ke sledování dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování vypracují program kontroly dodržování povinností, aby na základě posouzení rizik sledovaly, jak železniční podniky, provozovatelé stanic, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu dodržují povinnosti stanovené v tomto nařízení. Program umožní odhalit a napravit opakující se nedodržování povinností při provádění práv cestujících. Program kontroly dodržování povinností musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.
2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje stížnosti cestujících podané těmito subjektům, jsou-li k dispozici, jakož i zjištění z kontrolních činností v oblasti sledování prováděných těmito subjekty, informace uvedené v čl. 32 odst. 2 a další zdroje informací týkající se uplatňování tohoto nařízení na území příslušného členského státu.
3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky.
4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování povinností vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a případně ověřování a zkoumání dokumentů. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.
5. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zajistí rychlou nápravu případů nedodržování předpisů ze strany železničních podniků, provozovatelů stanic, prodejců přepravních dokladů a poskytovatelů souborných služeb cestovního ruchu, které zjistí při svých kontrolních činnostech. V příslušných případech vyžadují, aby dopravci předložili plán opatření k nápravě nedostatků.
6. Program kontroly dodržování povinností podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se nařízení stane použitelným] a poté každé dva roky. Případně se zahrnou do zpráv uvedených v čl. 32 odst. 3.“;

- 3) vkládá se nový článek 34a, který zní:

„Článek 34a

Spolupráce mezi členskými státy a Komisí

1. Členské státy pravidelně zasílají významné informace týkající se uplatňování tohoto nařízení Komisi, která je zpřístupní v elektronické podobě ostatním členským státům.
2. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování na žádost Komise prošetří konkrétní podezření na nedodržování povinností stanovených v tomto nařízení

jedním nebo více železničními podniky, provozovateli infrastruktury, provozovateli stanic, prodejci přepravních dokladů a poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu a do čtyř měsíců od žádosti podají Komisi zprávu o svých zjištěních.“

Článek 7

Vstup v platnost a použitelnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se ode dne [jeden rok od vstupu v platnost].

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne

*Za Evropský parlament
předseda/předsedkyně*

*Za Radu
předseda/předsedkyně*