

Shrnutí práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě¹

Nařízení (EU) č. 181/2011 (dále jen „nařízení“) vstoupilo v platnost dne 1. března 2013.

Toto nařízení stanoví minimální soubor práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě v Evropské unii.

V zásadě se nařízení vztahuje na „linkovou dopravu“ (jinými slovy na služby poskytované v určených intervalech a na určených trasách, přičemž cestující mohou nastupovat a vystupovat na předem určených zastávkách) pro nespécifikované kategorie cestujících, pokud se jejich místo nástupu nebo místo výstupu nachází na území členského státu².

Na veškerou linkovou dopravu bez ohledu na přepravní vzdálenost podle jízdního řádu se vztahují tato základní práva:

- nediskriminační podmínky dopravy,
- přístup k přepravě pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby se sníženou pohyblivostí bez jakýchkoli dodatečných nákladů a finanční odškodnění za ztrátu či poškození vybavení umožňujícího pohyb těchto osob,
- minimální pravidla týkající se cestovních informací pro všechny cestující před cestou a během ní, jakož i všeobecné informace o jejich právech,
- mechanismus vyřizování stížností zavedený dopravci a zpřístupněný všem cestujícím,
- nezávislé vnitrostátní subjekty ve všech členských státech, které mají pravomoc nařízení prosazovat a případně ukládat sankce.

Pokud činí přepravní vzdálenost podle jízdního řádu 250 km nebo více (dále jen „dálková linková doprava“), vztahují se na linkovou dopravu navíc tato práva:

- vydání (elektronického) přepravního dokladu nebo jiného dokladu opravňujícího k přepravě,

¹ Shrnutí vypracované v souladu s čl. 25 odst. 2 nařízení (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1). Toto shrnutí není právně závazné.

² Kromě toho se některá práva vztahují i na tzv. „příležitostnou dopravu“, kdy jsou skupiny cestujících vytvořeny z podnětu zákazníka nebo samotného dopravce, za předpokladu, že se počáteční místo nástupu nebo konečné místo výstupu cestujícího nachází na území některého členského státu:

- a) nediskriminační podmínky dopravy,
- b) vydání (elektronického) přepravního dokladu nebo jiného dokladu opravňujícího k přepravě,
- c) odškodnění a pomoc v případě úmrtí, zranění, ztráty či poškození způsobených nehodami,
- d) finanční odškodnění za ztrátu či poškození vybavení umožňujícího pohyb cestujících se zdravotním postižením a cestujících se sníženou pohyblivostí.

- odškodnění a pomoc v případě úmrtí, zranění, ztráty či poškození způsobených nehodami,
- informace v případě zrušení spoje nebo zpoždění při odjezdu,
- právo na náhradu plné ceny jízdného nebo přesměrování v případě zrušení nebo velkého zpoždění spoje,
- odpovídající pomoc v případě zrušení nebo velkého zpoždění spoje (pouze v případě cesty s plánovanou dobou delší než tři hodiny),
- odškodnění až do výše 50 % ceny jízdného, jestliže dopravce nenabídl cestujícímu možnost rozhodnout se mezi náhradou ceny jízdného a přesměrováním v případě zrušení nebo velkého zpoždění spoje,
- zvláštní pomoc bez jakýchkoli dodatečných nákladů pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí v autobusových terminálech a ve vozidlech.

Pro čistě vnitrostátní linkovou dopravu však mohou členské státy na transparentním a nediskriminačním základě udělit z těchto dodatečných práv výjimku, která může trvat maximálně čtyři roky a může být jednou prodloužena (celkem na maximálně osm let).

Z působnosti celého nařízení mohou členské státy na transparentním a nediskriminačním základě vyjmout linkovou dopravu na dobu nejvýše čtyř let s tím, že tato výjimka může být jedenkrát prodloužena (celkem na maximálně osm let), v případě, že významná část linkové dopravy (jež zahrnuje alespoň jednu zastávku podle jízdního řádu) je provozována mimo Evropskou unii.

Přehled práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě

1) Právo na nediskriminační podmínky dopravy

Každý má právo zakoupit přepravní doklady pro služby přepravy autobusem a autokarem bez jakékoli přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa usazení dopravců či prodejců přepravních dokladů v Unii.

V případě dálkové linkové dopravy vydá dopravce cestujícímu přepravní doklad (rovněž může být vydán v elektronické podobě), pokud jej k přepravě neopravňuje jiný dokument.

2) Právo na informace

Každý cestující má při cestování linkovou autobusovou a autokarovou dopravou právo na získávání odpovídajících informací po celou dobu trvání cesty. Toto právo zahrnuje právo na informace o právech cestujících a kontaktní údaje vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování práv.

Všechny příslušné všeobecné informace a podmínky přepravy musí být k dispozici v podobě přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí (např. velké písmo, jednoduchý jazyk, Braillovo písmo nebo zvukové pásky).

Navíc, dojde-li ke zrušení nebo zpoždění odjezdu spoje dálkové linkové dopravy, informuje dopravce a případně provozovatel terminálu cestující, kteří odjíždějí z terminálu, o situaci 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. Zmeškají-li cestující z důvodu zrušení nebo zpoždění navazující spoj, vynaloží dopravce, případně provozovatel terminálu, přiměřené úsilí, aby dotyčné cestující informoval o náhradních spojích. Dopravce musí rovněž poskytnout tyto informace cestujícím elektronickými prostředky, je-li to proveditelné, pokud o to cestující požádal a poskytl dopravci nezbytné kontaktní údaje.

3) Právo na odškodnění a pomoc v případě nehod

Osoby cestující dálkovou linkovou dopravou mají nárok na odškodnění v případě úmrtí, zranění, jakož i v případě ztráty či poškození zavazadel v důsledku nehody, k níž došlo v souvislosti s využitím autobusové nebo autokarové dopravy. Podmínky a výše odškodnění se řídí platným vnitrostátním právem a nařízení stanoví pouze některé minimální částky. Toto finanční odškodnění není automatické, musí být uplatněno u vnitrostátních soudů.

Kromě toho poskytne dopravce po nehodě cestujícím na dálkových linkových spojích odpovídající a přiměřenou pomoc s ohledem na jejich okamžité praktické potřeby. Tato pomoc zahrnuje v případě potřeby ubytování, stravu, oblečení, dopravu a usnadnění první pomoci.

4) Právo na pokračování, přesměrování a náhradu jízdného v případě zrušení nebo velkého zpoždění spoje

Pokud dojde u spoje dálkové linkové dopravy³ k nadměrnému příjmu rezervací nebo očekávali dopravce důvodně, že dojde ke zpoždění spoje o více než 120 minut v porovnání s plánovaným časem odjezdu nebo ke zrušení spoje, mají cestující právo zvolit si mezi:

- přesměrováním do cílového místa určení při nejbližší příležitosti, bez jakýchkoli dalších nákladů a za srovnatelných podmínek a
- náhradou plného jízdného, případně spolu s bezplatnou zpáteční přepravou při nejbližší příležitosti do původního místa odjezdu uvedeného v přepravní smlouvě.

Stejné právo výběru platí i v případě zrušení nebo zpoždění spoje při odjezdu ze zastávky o více než 120 minut.

³ Toto ustanovení se nevztahuje na cestující, kteří mají otevřené jízdenky bez uvedení času odjezdu, s výjimkou cestujících, kteří jsou držiteli cestovních průkazů nebo časových jízdenek.

Pokud dopravce nenabídne cestujícímu ve výše uvedené situaci buď náhradu jízdného, nebo přeměrování, má cestující právo na odškodnění ve výši 50 % ceny jízdného.

Toto právo na odškodnění a případnou náhradu jízdného nebrání cestujícím domáhat se v souladu s vnitrostátním právem náhrady škody způsobené zrušením nebo zpožděním spoje linkové dopravy u vnitrostátních soudů.

Pokud dojde během cesty k poruše autobusu nebo autokaru, musí dopravce vyslat na místo, kde došlo k poruše původního vozidla, jiný autobus nebo autokar a dopravit cestující na místo určení nebo do vhodného čekacího místa či terminálu, odkud je možné pokračovat v cestě.

5) Právo na pomoc v případě zrušení nebo zpoždění odjezdu

V případě spoje dálkové linkové dopravy s cestou delší než tři hodiny, mají cestující při zrušení spoje nebo zpoždění o více než 90 minut nárok na odpovídající pomoc, včetně lehkých jídel, jídla a občerstvení a v případě potřeby ubytování (doprováci mohou omezit celkové náklady za ubytování na 80 EUR za noc a na nejvýše dvě noci a nejsou povinni hradit náklady za ubytování v případě, že je zrušení nebo zpoždění způsobeno povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami).

6) Právo cestujících se zdravotním postižením a cestujících se sníženou pohyblivostí⁴

Kromě všeobecných práv cestujících mají osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí při využívání linkové autobusové a autokarové dopravy, která jim umožní cestovat stejně jako jiným občanům, tato práva:

a) Právo na přístup k přepravě bez jakýchkoli dodatečných nákladů pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí

Doprováci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu ani poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu nesmějí od osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí za rezervaci a přepravní doklady vyžadovat žádné dodatečné příplatky.

Rovněž nesmějí z důvodů zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti odmítnout přijetí rezervace, poskytnutí přepravního dokladu či nástup osob. Výjimkou může být pouze situace, kdy by přeprava osoby se zdravotním postižením nebo se sníženou pohyblivostí nebyla v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se bezpečnosti cestujících a s požadavky na zdraví a bezpečnost stanovenými příslušnými orgány nebo kdy by přepravu dotyčné osoby bezpečným a z provozního hlediska uskutečnitelným způsobem znemožňovala konstrukce autobusu, autokaru či dopravní infrastruktura.

⁴ Členské státy mohou vyjmout tuzemskou linkovou dopravu z použití ustanovení týkajících se osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí za předpokladu, že zajistí, aby úroveň ochrany těchto osob podle jejich vnitrostátních předpisů byla přinejmenším stejná jako podle nařízení.

Pokud dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu či poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu odmítne z výše uvedených důvodů přijmout rezervaci, poskytnout přepravní doklad či nástup cestujícího na spoj dálkové linkové dopravy, musí cestujícího neprodleně uvědomit o důvodech odmítnutí, a pokud o to cestující požádá, poskytnout mu dané informace písemně. Pokud odmítne přijmout rezervaci či poskytnout přepravní doklad, musí navíc tuto osobu informovat o veškeré alternativní dopravě provozované daným dopravcem, která přichází v úvahu. Jestliže důvody, pro které byla dotčenému cestujícímu zamítnuta rezervace nebo nástup do vozidla, může odstranit přítomnost osoby, která je schopná poskytnout potřebnou pomoc, může cestující požádat, aby jej bezplatně doprovázela osoba podle jeho vlastního výběru.

Pokud má osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí rezervaci nebo přepravní doklad na spoj dálkové linkové dopravy a řádně informovala dopravce o svých zvláštních potřebách, a přesto je jí odepřen nástup pro její zdravotní postižení nebo sníženou pohyblivost, může si zvolit mezi náhradou jízdného a přesměrováním (pokud je vhodný spoj k dispozici).

Dopravci a provozovatelé terminálů musí mít zavedeny nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí. Tyto podmínky musí být veřejně přístupné a musí být na žádost cestujícího poskytnuty ve fyzické podobě.

b) Právo na zvláštní pomoc

V dálkové linkové dopravě poskytují dopravci a provozovatelé terminálů v rámci své působnosti osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí bezplatnou pomoc.

Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí musí uvědomit dopravce o svých zvláštních potřebách nejpozději 36 hodin předem a dostavit se na určené místo autobusového terminálu v dohodnutou dobu před odjezdem (nesmí to být více než 60 minut).

c) Právo na odškodnění v případě ztráty nebo poškození vybavení umožňujícího pohyb

Jestliže dopravce nebo provozovatel terminálu způsobil ztrátu nebo poškození vybavení umožňujícího pohyb (invalidního vozíku a jiného pomocného vybavení), musí zaplatit náhradu škody odpovídající nákladům na nahrazení nebo opravu dotyčného vybavení (pokud je možné uvedené vybavení opravit).

V případě potřeby vynaloží veškeré úsilí, aby bylo dotyčné ztracené nebo poškozené vybavení dočasně nahrazeno.

7) Právo na podání stížnosti dopravcům a vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování práv cestujících

Cestující mohou podávat stížnosti u dopravce ve lhůtě tří měsíců ode dne, kdy byla linková doprava uskutečněna nebo kdy měla být uskutečněna. Dopravce oznámí cestujícímu do jednoho měsíce od obdržení stížnosti, zda byla jeho stížnost odůvodněná, zda byla zamítnuta nebo zda se stále projednává. Dopravce musí poskytnout konečnou odpověď do tří měsíců od přijetí stížnosti.

Výše uvedené lhůty se nevztahují na otázky týkající se odškodnění v případě úmrtí, zranění nebo poškození a ztráty zavazadel v případě nehod.

8) Prosazování práv cestujících

Jednotlivé členské státy musí určit jeden nebo více vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování práv uvedených v nařízení.

Příslušný vnitrostátní subjekt je odpovědný za prosazování nařízení, pokud jde o linkovou dopravu z míst, která se nacházejí na území členského státu, a linkovou dopravu z třetí země do těchto míst.

Cestující mohou příslušnému vnitrostátnímu subjektu předložit stížnost na porušení nařízení. Členský stát může rozhodnout, že cestující musí nejprve podat stížnost dopravci. V takovém případě pak příslušný vnitrostátní subjekt jedná jako odvolací orgán u stížností, které nebyly vyřešeny.