



C/2024/5687

25.9.2024

OBVESTILO KOMISIJE

Smernice za razlago Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe Sveta (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč

(C/2024/5687)

KAZALO

	Stran
1. UVOD	3
2. PODROČJE UPORABE UREDBE (ES) št. 261/2004	5
2.1. Ozemeljsko področje uporabe	5
2.1.1. Geografsko območje uporabe	5
2.1.2. Pojem „let“ v skladu s členom 3(1), točka (a)	6
2.1.3. Leti, ki spadajo na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004	6
2.1.4. Leti, ki ne spadajo na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004	7
2.1.5. Področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 v zvezi z odškodnino ali pomočjo, prejeta v tretji državi, ter vplivi na pravice prejemnikov na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004	7
2.2. Področje uporabe	8
2.2.1. Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za potnike, ki potujejo s helikopterjem	8
2.2.2. Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za potnike, ki potujejo brezplačno ali po znižani tarifi, ki ni neposredno ali posredno na voljo širši javnosti	8
2.2.3. Zahteva, da morajo biti potniki navzoči pri prijavi na let	8
2.2.4. Uporaba za dejanske letalske prevoznike	9
2.2.5. Dogodki, za katere se uporablja Uredba (ES) št. 261/2004	9
2.2.6. Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za večmodalna potovanja	9
2.2.7. Področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 v zvezi z Direktivo (EU) 2015/2302 (direktiva o paketnem potovanju)	9
3. DOGODKI, IZ KATERIH IZHAJAJO PRAVICE V SKLADU Z UREDBO (ES) ŠT. 261/2004	10
3.1. Zavrnitev vkrcanja	10
3.1.1. Pojem „zavrnitev vkrcanja“	10
3.1.2. Pravice, povezane z zavrnitvijo vkrcanja	11
3.2. Odpoved	12
3.2.1. Opredelitev pojma „odpoved“	12
3.2.2. Sprememba časa odhoda	12
3.2.3. Primer zrakoplova, ki se vrne na mesto odhoda	12
3.2.4. Preusmeritev leta	13
3.2.5. Dokazno breme v primeru odpovedi	13
3.2.6. Pravice, povezane z odpovedjo	13
3.3. Zamuda	13
3.3.1. Zamuda pri odhodu	13
3.3.2. „Velika zamuda“ pri prihodu	13

3.3.3.	Merjenje zamude pri prihodu in pojem časa prihoda	13
3.4.	Boljša in slabša namestitvev	14
3.4.1.	Opredelitev pojmov „boljša namestitvev“ in „slabša namestitvev“	14
3.4.2.	Pravice, povezane z boljšo in slabšo namestitvijo	14
4.	PRAVICE POTNIKOV	15
4.1.	Pravica do obveščnosti	15
4.1.1.	Splošna pravica do obveščnosti	15
4.1.2.	Informacije, ki jih je treba posredovati ob zamudi, zavrnitvi vkrcanja ali odpovedi	15
4.2.	Pravica do povračila stroškov, spremembe poti ali ponovne rezervacije v primeru zavrnitve vkrcanja ali odpovedi	16
4.3.	Pravica do oskrbe v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali zamude pri odhodu	18
4.3.1.	Pojem „pravica do oskrbe“	18
4.3.2.	Zagotavljanje obrokov hrane, osvežilnih napitkov in nastanitve	18
4.3.3.	Oskrba v izrednih razmerah ali ob izjemnih dogodkih	20
4.4.	Pravica do odškodnine v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi, zamude pri prihodu in spremembe poti ter povračilo stroškov zaradi slabše namestitve	20
A.	Splošno	20
B.	Odškodnina v primeru zavrnitve vkrcanja	20
4.4.1.	Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in izredne razmere	20
4.4.2.	Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in vmesni leti za zvezo	20
4.4.3.	Znesek odškodnine	21
C.	Odškodnina v primeru odpovedi	21
4.4.4.	Splošni primer	21
4.4.5.	Znesek odškodnine	21
4.4.6.	Obveznost obveščanja potnikov	21
D.	Odškodnina v primeru velike zamude pri prihodu	22
4.4.7.	„Velike zamude“ pri prihodu	22
4.4.8.	Odškodnina za veliko zamudo pri prihodu v primeru vmesnih letov za zvezo	22
4.4.9.	Odškodnina za veliko zamudo pri prihodu, če potnik sprejme let na letališče, ki ni letališče na rezervaciji	22
4.4.10.	Znesek odškodnine	23
4.4.11.	Izračun razdalje na podlagi „poti“ za določitev odškodnine v primeru velike zamude na končnem namembnem kraju	23
E.	Odškodnina v primeru spremembe poti	23
4.4.12.	Zahteva za pravočasno spremembo poti potnikov	23
4.4.13.	Sprememba poti in prihod več kot dve uri, vendar manj kot tri ure, po predvidenem času prihoda	24
F.	Povračilo stroškov v primeru slabše namestitve	24
4.4.14.	Izračun zneska	24
G.	Dodatna odškodnina	24
5.	IZREDNE RAZMERE	24
5.1.	Načelo	24
5.2.	„Notranji“ in „zunANJI“ dogodki	25
5.2.1.	Pojem	25

5.2.2.	„Notranji“ dogodki	25
5.2.3.	„Zunanji“ dogodki	27
5.3.	Ustrezni ukrepi, ki se lahko pričakujejo od letalskega prevoznika v izrednih razmerah	28
5.4.	Izredne razmere na prejšnjem letu z istim zrakoplovom	29
6.	PRAVICE POTNIKOV V PRIMERU MNOŽIČNIH PREKINITEV POTOVANJ	29
6.1.	Splošno	29
6.2.	Pravica do spremembe poti ali povračila stroškov	29
6.3.	Pravica do oskrbe	30
6.4.	Pravica do odškodnine	30
7.	ODŠKODNINA, POVRAČILO STROŠKOV, SPREMEMBA POTI IN OSKRBA V PRIMERU VEČMODALNIH POTOVANJ	31
8.	PRITOŽBE PRI NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANIH, ORGANI ZA ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV IN VARSTVO POTROŠNIKOV NA PODLAGI UREDBE O SODELOVANJU NA PODROČJU VARSTVA POTROŠNIKOV	31
8.1.	Pritožbe pri nacionalnih izvršilnih organih	31
8.2.	Alternativno reševanje sporov	32
8.3.	Nadaljnja sredstva za pomoč deležnikom pri uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004	32
9.	VLOŽITEV TOŽBE NA PODLAGI UREDBE (ES) ŠT. 261/2004	33
9.1.	Pristojnost za vložitev tožbe na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004	33
9.2.	Časovni okvir za vložitev tožbe na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004	34
10.	ODGOVORNOST LETALSKIH PREVOZNIKOV NA PODLAGI MONTREALSKE KONVENCIJE	34

1. UVOD

Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ je začela veljati 17. februarja 2005. Uredba določa najnižjo raven standardov kakovosti varstva potnikov, s čimer se liberalizaciji letalskega trga dodaja pomembna razsežnost, ki vključuje potrošnike.

V beli knjigi Komisije o prometu, sprejeti 28. marca 2011 ⁽²⁾, je med pobudami omenjeno, da je treba „zagotoviti enotno razlago zakonodaje EU na področju pravic potnikov ter usklajeno in učinkovito izvrševanje predpisov, da se zagotovijo enaki konkurenčni pogoji za industrijo ter da se razvije evropski standard za zaščito državljanov“.

V sporočilu Komisije z dne 11. aprila 2011 ⁽³⁾ je v zvezi z zračnim prometom pojasnjeno, kako se določbe Uredbe (ES) št. 261/2004 različno razlagajo zaradi sivih območij in vrzeli v trenutni ubeseditvi ter da se njihovo izvrševanje med državami članicami razlikuje. Sporočilo je tudi pokazalo, da potniki težko uveljavljajo svoje individualne pravice.

⁽¹⁾ Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L 46, 17.2.2004, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ Načrt za enotni evropski prometni prostor – na poti h konkurenčnemu in z viri gospodarnemu prometnemu sistemu (KOM(2011) 144 končno), glej str. 23 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:SL:PDF>).

⁽³⁾ Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov (KOM(2011) 174 končno) (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:SL:PDF>).

Evropski parlament je 29. marca 2012 sprejel resolucijo ⁽⁴⁾ v odgovor na sporočilo Komisije z dne 11. aprila 2011. Parlament je v njej izpostavil ukrepe, ki so po njegovem mnenju nujni za ponovno pridobitev zaupanja potnikov, zlasti pravilno uporabo obstoječih pravil s strani držav članic in letalskih prevoznikov, uporabo zadostnih in preprostih pravnih sredstev ter natančno obveščanje potnikov o njihovih pravicah.

Komisija je leta 2013 predstavila predlog za spremembo Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 2027/97 ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾, da bi pojasnila pravice, zagotovila boljšo uporabo Uredbe (ES) št. 261/2004 s strani letalskih prevoznikov ter zagotovila njeno izvajanje s strani nacionalnih izvršilnih organov. Predlog trenutno pregleduje zakonodajalec EU ⁽⁷⁾.

Kot je Komisija napovedala v svojem sporočilu z dne 7. decembra 2015 o letalski strategiji za Evropo ⁽⁸⁾, je leta 2016 sprejela smernice za razlago Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe Sveta (ES) št. 2027/97 ⁽⁹⁾.

Sodna praksa ima znaten vpliv na razlago Uredbe (ES) št. 261/2004. Sodišče Evropske unije (v nadaljnjem besedilu: Sodišče) so nacionalna sodišča večkrat prosila, naj podrobneje pojasni nekatere določbe, vključno z glavnimi vidiki Uredbe. Njegove razlagalne sodbe kažejo sedanje stanje prava Unije, ki ga morajo uporabljati nacionalni organi. V oceni iz leta 2010 ⁽¹⁰⁾ in oceni učinka, izvedeni leta 2012 ⁽¹¹⁾, je izpostavljeno visoko število odločb, ki jih je sprejelo Sodišče. Zato je jasno, da je treba sprejeti ukrepe, ki bi zagotovili enotno razumevanje in pravilno izvajanje Uredbe (ES) št. 261/2004 v EU.

S temi razlagalnimi smernicami se posodablja prejšnje smernice o pravicah letalskih potnikov, tako da vključujejo ustrezne sodbe Sodišča, izdane med letom 2016 in objavo teh smernic. Njihov namen je med drugim zagotoviti večjo jasnost glede več določb iz Uredbe (ES) št. 261/2004, zlasti glede na sodno prakso Sodišča ⁽¹²⁾. To bi moralo omogočiti učinkovitejše in doslednejše izvrševanje veljavnih pravil. Dodan je bil nov oddelek o množičnih prekinitvah potovanj (oddelek 6).

Smernice so namenjene obravnavanju vprašanj, ki jih najpogosteje izpostavljajo nacionalni izvršilni organi, potniki in njihova združenja, Evropski parlament in predstavniki industrije. Cilj smernic ni izčrpno zajeti vse določbe ali oblikovati nove pravne določbe. Poleg tega je treba poudariti, da razlagalne smernice ne vplivajo na razlago prava EU, kakor jo zagotavlja Sodišče ⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Resolucija Evropskega parlamenta o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov (2011/2150(INI)) (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=SL&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ Uredba Sveta (ES) št. 2027/97 z dne 9. oktobra 1997 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč (UL L 285, 17.10.1997, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage (COM(2013) 130 final z dne 13. marca 2013).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij – Letalska strategija za Evropo (COM(2015) 598 final z dne 7. decembra 2015).

⁽⁹⁾ Uredba Sveta (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč (UL L 285, 17.10.1997, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report* (Ocena Uredbe (ES) št. 261/2004 – končno poročilo), februar 2010.

⁽¹¹⁾ Delovni dokument služb Komisije, Ocena učinka, spremni dokument k predlogu Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage, Bruselj (SWD(2013) 62 final z dne 13. marca 2013) in predlog uredbe o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ V besedilu so sistematično navedena jasna sklicevanja na zadevne zadeve Sodišča; če sklica ni, to pomeni, da si Uredbo tako razlaga Komisija.

⁽¹³⁾ Glej člen 19(1) Pogodbe o Evropski uniji.

Te smernice se nanašajo tudi na Uredbo (ES) št. 2027/97 in Konvencijo o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) ⁽¹⁴⁾. Uredba (ES) št. 2027/97 ima dva cilja: uskladiti zakonodajo EU o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi s potniki in njihovo prtljago z določbami Montrealske konvencije, katere pogodbenica je tudi EU, ter razširiti uporabo pravil iz te konvencije na zračni prevoz na območju države članice.

Poleg tega so v teh smernicah obravnavana vprašanja pristojnosti v zvezi z Uredbo (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁵⁾.

Kot je Komisija napovedala v Strategiji za trajnostno in pametno mobilnost ⁽¹⁶⁾, je pregledala okvir za pravice potnikov in 29. novembra 2023 predlagala dodatne spremembe Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽¹⁷⁾. Komisija z razlagalnimi smernicami ne namerava nadomestiti ali dopolniti navedenega predloga ali predloga iz leta 2013 za spremembo Uredbe (ES) št. 2027/97, temveč želi zagotoviti boljšo uporabo in izvrševanje Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 2027/97.

2. PODROČJE UPORABE UREDBE (ES) št. 261/2004

2.1 Ozemeljsko področje uporabe

2.1.1 Geografsko območje uporabe

Člen 3(1) Uredbe (ES) št. 261/2004 omejuje območje uporabe Uredbe na potnike, ki odhajajo z letališča na ozemlju države članice, za katero se Pogodba uporablja, in na potnike, ki odhajajo z letališča na ozemlju tretje države (tj. države, ki ni država članica) in so namenjeni na letališče na ozemlju države članice, za katero se Pogodba uporablja, če ima dejanski letalski prevoznik licenco v državi članici (prevoznik EU).

V skladu s členom 355 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) se pravo Unije ne uporablja za države in območja, navedena v Prilogi II k PDEU ⁽¹⁸⁾. Za navedene države in območja se uporablja posebna ureditev glede pridruževanja, določena v četrtem delu PDEU. Poleg tega se pravo EU ne uporablja za Ferske otoke ⁽¹⁹⁾. Zato se ta območja štejejo za tretje države v smislu Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽²⁰⁾.

Nasprotno se v skladu s členom 355(1) PDEU določbe iz Pogodb uporabljajo za Gvadelup, Francosko Gvajano, Martinik, Mayotte, Reunion, Sveti Bartolomej, Francoski Sveti Martin, Azore, Madeiro in Kanarske otoke. Zato so ta območja del držav članic, za katere se Pogodba uporablja v smislu Uredbe (ES) št. 261/2004.

⁽¹⁴⁾ Sklep Sveta 2001/539/ES z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (UL L 194, 18.7.2001, str. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Uredba (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah (UL L 351, 20.12.2012, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij Strategija za trajnostno in pametno mobilnost – usmerjanje evropskega prometa na pravo pot za prihodnost (COM(2020) 789 final z dne 9. decembra 2020).

⁽¹⁷⁾ Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji (COM(2023) 753 final z dne 29. novembra 2023).

⁽¹⁸⁾ Glej Prilogo II k PDEU (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_sl.htm).

⁽¹⁹⁾ Člen 355(5), točka (a), PDEU.

⁽²⁰⁾ Uredba se v skladu s Sporazumom o Evropskem gospodarskem prostoru uporablja za Islandijo in Norveško ter v skladu s Sporazumom med Evropsko skupnostjo in Švicarsko konfederacijo o zračnem prometu (1999) tudi za Švico.

2.1.2 Pojem „let“ v skladu s členom 3(1), točka (a)

Sodišče je ugotovilo, da se pot, ki vključuje odhodni in povratni let, ne more šteti za en sam let. Pojem „let“ je treba v smislu Uredbe (ES) št. 261/2004 razlagati tako, da ga v bistvu sestavlja en zračni prevoz, ki je na določeni način tudi „enota“ takega prevoza, ki ga izvede letalski prevoznik, ki določi svojo pot ⁽²¹⁾. Zato se člen 3(1), točka (a), Uredbe (ES) št. 261/2004 ne uporabi v primeru odhodnega in povratnega leta, v okviru katerega se potniki, ki prvotno odletijo z letališča na ozemlju države članice, vrnejo na to letališče z letom, ki ga upravlja letalski prevoznik iz tretje države in ima odhod z letališča v tretji državi. Okoliščina, da sta odhodni in povratni let predmet ene rezervacije, ne vpliva na razlago navedene določbe ⁽²²⁾.

Če je potnikova pot – od njegovega izhodiščnega mesta odhoda do njegovega končnega namembnega kraja – sestavljena iz več letov, se ti leti za namene Uredbe obravnavajo kot celota, če so bili rezervirani kot ena enota oziroma kot ena rezervacija. Pri ugotavljanju, ali se uporablja Uredba (ES) št. 261/2004, je treba torej upoštevati izhodiščno mesto odhoda in končni namembni kraj celotne poti, ne glede na morebitne vmesne pristanke ali letališča, uporabljena na poti ⁽²³⁾.

2.1.3 Leti, ki spadajo na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004

Sodišče je v več odločbah pojasnilo, da se Uredba lahko uporablja za prekinitev potovanja na vmesnih letih za zvezo, do katerih je prišlo zunaj EU, ali za dogodke na vmesnih letih, ki jih je opravil prevoznik iz tretje države.

Prekinitev leta lahko spada na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 tudi, če se je zgodila zunaj EU na vmesnem letu za zvezo iz EU v tretjo državo z vmesnim pristankom zunaj EU in zamenjavo letala. Sodišče je potrdilo, da se pravica do odškodnine za velike zamude letov uporablja, če sta bila dva ali več letov rezervirana kot ena enota ⁽²⁴⁾.

Glede tega, kdo je dolžan potniku plačati odškodnino v primeru prekinitev potovanja, je Sodišče pojasnilo, da je vsak dejanski letalski prevoznik, ki je sodeloval pri izvedbi vsaj enega od vmesnih letov za zvezo, dolžan plačati odškodnino, ne glede na to, ali je bil let, ki ga je opravil ta prevoznik, vzrok za prekinitev potovanja ⁽²⁵⁾.

Tako lahko potnik v primeru vmesnih letov za zvezo, ki so bili predmet enotne rezervacije in so bili opravljeni v okviru dogovora o letih pod skupno oznako z letalskim prevoznikom EU, ki je opravil prvi let (del leta), in letalskim prevoznikom tretje države, ki je opravil drugi del leta, vloži odškodninsko tožbo proti letalskemu prevozniku EU, tudi če je vzrok za zamudo nastal v drugem delu leta ⁽²⁶⁾.

Podobno je Sodišče v primeru vmesnih letov za zvezo, rezerviranih kot ena enota, iz tretje države v EU s postankom v EU odločilo, da lahko potnik, če je velika zamuda nastala pri prvem letu, ki ga je v okviru dogovora o letih pod skupno oznako opravil letalski prevoznik iz tretje države, vloži odškodninsko tožbo proti letalskemu prevozniku EU, ki je opravil drugi let ⁽²⁷⁾.

Če je celotni vmesni let za zvezo iz EU v tretjo državo opravil letalski prevoznik tretje države in je bila rezervacija opravljena pri letalskem prevozniku EU, ima potnik pravico do odškodnine od letalskega prevoznika tretje države, ki je opravil lete v imenu tega letalskega prevoznika EU, če je potnik na končni namembni kraj prispel z več kot triurno zamudo, ki je nastala v drugem delu navedenega leta ⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Zadeva C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, točka 40.

⁽²²⁾ Zadeva C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, točka 53.

⁽²³⁾ Zadeva C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, točka 18; zadeva C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, točka 26; zadeva C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, točka 25; zadeva C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, točka 20.

⁽²⁴⁾ Zadeva C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, točka 25.

⁽²⁵⁾ Zadeva C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, točke 20–26.

⁽²⁶⁾ Zadeva C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, točka 33.

⁽²⁷⁾ Zadeva C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, točka 33.

⁽²⁸⁾ Zadeva C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, točka 44.

Zgoraj navedeni primeri so se sicer nanašali na vmesne lete za zvezo, ki so jih opravili letalski prevozniki v okviru dogovorov o letih pod skupno oznako, vendar je Sodišče pojasnilo, da v Uredbi ni nobene določbe, v skladu s katero bi bila opredelitev vmesnega leta za zvezo odvisna od obstoja posebnega pravnega razmerja med letalskimi prevozniki, ki zagotavljajo lete, iz katerih je sestavljen vmesni let za zvezo ⁽²⁹⁾.

Zato se Uredba (ES) št. 261/2004 uporablja tudi za potnike na vmesnem letu za zvezo, sestavljenem iz več letov, ki jih opravijo različni dejanski letalski prevozniki, med katerimi ni posebnega pravnega razmerja, če je te lete združila potovalna agencija, ki je za ta prevoz zaračunala skupno ceno in izdala enotno vozovnico ⁽³⁰⁾.

2.1.4 Leti, ki ne spadajo na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004

Uredba (ES) št. 261/2004 se ne uporablja za potnike na vmesnih letih za zvezo, ki jih opravi letalski prevoznik EU in so bili predmet ene rezervacije, če sta tako letališče odhoda prvega dela potovanja kot letališče prihoda drugega dela potovanja v tretji državi ter je samo letališče, na katerem se opravi vmesni postanek, na ozemlju države članice ⁽³¹⁾. Sodišče je tako pojasnilo, da bi bilo treba uporabo Uredbe v primeru vmesnega leta za zvezo določiti le na podlagi geografskih lokacij prvega letališča odhoda in letališča končnega namembnega kraja potnika. Če sta obe letališči zunaj ozemlja EU, potniki na takih letih niso zajeti z Uredbo (ES) št. 261/2004, tudi če imajo enega ali več vmesnih postankov v EU.

2.1.5 Področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 v zvezi z odškodnino ali pomočjo, prejeta v tretji državi, ter vplivi na pravice prejemnikov na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004

V členu 3(1), točka (b), Uredbe (ES) št. 261/2004 je določeno, da se ta uporablja za potnike, ki odhajajo z letališča zunaj EU (tj. v tretji državi) in potujejo v EU, če ima letalski prevoznik zadevnega leta licenco v državi članici EU (letalski prevoznik EU), razen če ti potniki prejmejo storitve ali odškodnino in pomoč v tej tretji državi.

Lahko se pojavi vprašanje, ali so potniki, ki letijo v EU z letališča v tretji državi, upravičeni do pravic na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, kadar so jim bile naslednje pravice že dodeljene na podlagi zakonodaje tretje države o pravicah potnikov:

- (1) storitve (na primer potovalni vavčer) ali odškodnina (višina katere se lahko razlikuje od zneska, določenega v Uredbi (ES) št. 261/2004) in
- (2) pomoč (kot so povračilo stroškov ali sprememba poti v skladu s členom 8 ter obroki, pijača, hotelska nastanitev in uporaba komunikacijskih naprav, kot je določeno v členu 9 Uredbe).

Pri tem je pomembna beseda „in“. Če je bila potnikom zagotovljena le ena od obeh pravic (na primer storitve in odškodnina iz točke (1)), lahko še vedno uveljavljajo drugo (v tem primeru pomoč iz točke (2)).

Če sta bili obe pravici dodeljeni na mestu odhoda, in sicer na podlagi lokalne zakonodaje ali prostovoljno, potniki ne morejo uveljavljati nadaljnjih pravic na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, saj se ta v tem primeru ne uporablja ⁽³²⁾.

Sodišče ⁽³³⁾ pa je ugotovilo, da ni mogoče priznati, da bi se potniku odreklo varstvo, ki ga določa Uredba (ES) št. 261/2004, samo zato, ker bi ta lahko prejel *neko* odškodnino v tretji državi. V zvezi s tem bi moral dejanski letalski prevoznik izkazati, da odškodnina, odobrena v tretji državi, ustreza namenu odškodnine, ki jo zagotavlja Uredba (ES) št. 261/2004, in da so pogoji za prejem odškodnine in pomoči ter različni postopki njune izvedbe enakovredni tistim, ki jih določa Uredba (ES) št. 261/2004.

⁽²⁹⁾ Zadeva C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, točka 28.

⁽³⁰⁾ Zadeva C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, točka 31.

⁽³¹⁾ Zadeva C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, točka 41.

⁽³²⁾ Zadeva C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, točki 18 in 25.

⁽³³⁾ Zadeva C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, točka 28.

2.2 Področje uporabe

2.2.1 Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za potnike, ki potujejo s helikopterjem

V skladu s členom 3(4) Uredbe (ES) št. 261/2004 se Uredba uporablja samo za motorna letala s fiksnimi krilnimi površinami, ki jih upravlja licencirani letalski prevoznik. Zato se ne uporablja za helikopterske storitve.

2.2.2 Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za potnike, ki potujejo brezplačno ali po znižani tarifi, ki ni neposredno ali posredno na voljo širši javnosti

V skladu s členom 3(3) se Uredba (ES) št. 261/2004 ne uporablja za potnike, ki potujejo brezplačno ali po znižani tarifi, ki ni neposredno ali posredno na voljo širši javnosti.

Brezplačno potovanje pomeni, da letalski prevoznik prevaža potnika tako, da potnik nima nobenih denarnih obveznosti. Primeri, v katerih se letalska prevoznina zmanjša na nič, vendar morajo potniki za vozovnice vseeno plačati davke in druge pristojbine, ne spadajo pod to opredelitev.

Če je bila vozovnica kupljena po znižani ceni, je odločilno, ali je to znižanje omejeno na določeno skupino ljudi ali pa je na voljo vsem, ki želijo rezervirati vozovnico, tudi če morajo morda izpolniti določene pogoje ali zahteve. Take vozovnice bi se še vedno šttele za „javno dostopne“, njihovi imetniki pa bi bili zajeti v Uredbi.

V to določbo pa spadajo tudi posebne tarife, ki jih letalski prevozniki ponujajo svojim zaposlenim. Uredba (ES) št. 261/2004 se prav tako ne uporablja za potnika, ki potuje s prednostno vozovnico, ki jo je izdal letalski prevoznik v okviru dejavnosti sponzoriranja dogodkov in je omejena na določene osebe, za njeno izdajo pa je potrebna predhodna in posamična odobritev s strani tega letalskega prevoznika ⁽³⁴⁾.

Nasprotno je v členu 3(3) določeno, da se Uredba uporablja za potnike, ki jim je letalski prevoznik ali organizator potovanja izdal vozovnice v okviru programa zvestega potnika ali v okviru drugega komercialnega programa.

V zvezi z dojenčki je Sodišče odločilo, da so potniki, ki potujejo brezplačno zaradi svoje mladosti, vendar nimajo dodeljenega sedeža ali vstopnega kupona in katerih imena niso navedena na rezervaciji njihovih staršev, izzeti s področja uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽³⁵⁾.

2.2.3 Zahteva, da morajo biti potniki navzoči pri prijavi na let

Iz člena 3(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 izhaja, da morajo potniki, da bi bili zajeti v Uredbo: (i) imeti potrjeno rezervacijo in (ii) biti pravočasno navzoči za prijavo na let. Druga zahteva se ne uporablja v primeru odpovedi leta.

Ta pogoja sta kumulativna: o navzočnosti potnika pri prijavi na let ni mogoče domnevati na podlagi tega, da ima potnik potrjeno rezervacijo za zadevni let ⁽³⁶⁾. Za učinkovito uporabo člena 3(2) se od potnikov zahteva, da se pravočasno zgledajo na letališču, natančneje pri zastopniku dejanskega letalskega prevoznika, da bi bili prepeljeni v končni namembni kraj, tudi če so se pred odhodom na letališče že prijavili prek spleta ⁽³⁷⁾.

V zvezi z dokazovanjem dejanske navzočnosti pri prijavi na let je Sodišče potrdilo, da je treba šteti, da so potniki, ki imajo potrjeno rezervacijo za let in so ta let opravili, pravilno izpolnili zahtevo, da so navzoči pri prijavi, pred letom, ne da bi morali v ta namen predložiti vstopni kupon ali drug dokument, ki potrjuje, da so bili v predpisanih rokih navzoči pri prijavi na let, ki je imel zamudo. Letalski prevoznik bi moral dokazati, da ti potniki niso potovali na zadevnem letu ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Zadeva C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, točka 19.

⁽³⁵⁾ Zadeva C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, točka 31.

⁽³⁶⁾ Zadeva C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, točka 25.

⁽³⁷⁾ Zadeva C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, točka 21.

⁽³⁸⁾ Zadeva C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, točke 28, 29, 30 in 33.

Sodišče je potrdilo, da je zahteva za prijavo na let bistvena v primerih, ko želijo potniki zahtevati odškodnino za velike zamude letov ob prihodu ⁽³⁹⁾. To je pomembno upoštevati v primerih, ko so potniki vnaprej obveščeni, da bo njihov let imel zamudo, in se odločijo, da ne pridejo na letališče, bodisi ker so se odločili, da ne bodo več potovali, bodisi ker so sami poskrbeli za nadomestni prevoz.

2.2.4 Uporaba za dejanske letalske prevoznike

V skladu s členom 3(5) Uredbe (ES) št. 261/2004 je za obveznosti na podlagi Uredbe vedno odgovoren dejanski letalski prevoznik in ne na primer drug letalski prevoznik, pri katerem je potnik morda kupil vozovnico. Dejanski letalski prevoznik je v uvodni izjavi 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 opredeljen kot prevoznik, „ki opravlja ali ima namen opraviti let, ne glede na to, ali je lastnik zrakoplova ali let opravlja na podlagi zakupa samega zrakoplova ali zakupa zrakoplova s posadko ali v okviru kakšne druge ureditve“ ⁽⁴⁰⁾.

Sodišče je pojasnilo, da v primeru zakupa zrakoplova s posadko („wet lease“) – kadar ena letalska družba (najemodajalec) zagotovi letalo in posadko drugi letalski družbi (najemnik) – najemodajalca ni mogoče šteti za dejanskega letalskega prevoznika v smislu Uredbe (ES) št. 261/2004. To pa zato, ker operativno odgovornost za let prevzame najemnik in ne letalski prevoznik, ki je dal zrakoplov in posadko v zakup ⁽⁴¹⁾.

V zvezi z operativno licenco letalskega prevoznika je Sodišče pojasnilo, da družba, ki je vložila prošnjo za operativno licenco, ki ob izvedbi rednega leta še ni bila izdana, ne more spadati na področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004. Da bi torej potniki imeli pravico do odškodnine v skladu s členom 5(1), točka (c), in členom 7(1) Uredbe (ES) št. 261/2004, mora imeti letalski prevoznik *veljavno* operativno licenco ⁽⁴²⁾.

2.2.5 Dogodki, za katere se uporablja Uredba (ES) št. 261/2004

Uredba (ES) št. 261/2004 varuje potnike v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi, zamude ter boljše in slabše namestitve. Ti primeri in pravice, ki se potnikom dodelijo, ko pride do teh primerov, so opisani v spodnjih oddelkih.

2.2.6 Neuporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za večmodalna potovanja

Večmodalna potovanja, ki vključujejo več kot en način prevoza v okviru ene prevozne pogodbe, niso zajeta v Uredbi (ES) št. 261/2004. Več informacij o tem je v oddelku 6.

2.2.7 Področje uporabe Uredbe (ES) št. 261/2004 v zvezi z Direktivo (EU) 2015/2302 (direktiva o paketnem potovanju)

Člen 3(6) in uvodna izjava 16 Uredbe (ES) št. 261/2004 določata, da se Uredba uporablja tudi za lete znotraj paketnega potovanja, razen če je paketno potovanje odpovedano zaradi drugih razlogov in ne zaradi odpovedi leta (na primer v primeru odpovedi hotelske nastanitve). Navedeno je tudi, da pravice, zagotovljene na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, ne vplivajo na pravice potnikov iz Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁴³⁾. Potniki lahko zato svoje pravice načeloma uveljavljajo tako pri organizatorju paketnega potovanja na podlagi Direktive (EU) 2015/2302 kot tudi pri dejanskem letalskem prevozniku na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004. V členu 14(5) Direktive (EU) 2015/2302 je določeno tudi, da kakršno koli nadomestilo ali znižanje cene po navedeni direktivi ne vpliva na pravice potnikov iz Uredbe (ES) št. 261/2004, vendar je podrobneje opredeljeno, da je treba nadomestila ali znižanja cen, odobrena v skladu z uredbami o pravicah potnikov in navedeno direktivo, medsebojno odšteti, da se prepreči prekomerno izplačilo nadomestil.

⁽³⁹⁾ Zadeva C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, točka 34.

⁽⁴⁰⁾ Glej tudi opredelitev pojma „dejanski letalski prevoznik“ v členu 2, točka (b).

⁽⁴¹⁾ Zadeva C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, točka 26.

⁽⁴²⁾ Zadeva C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, točka 28.

⁽⁴³⁾ Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). V skladu s členom 29 Direktive (EU) 2015/2302 se sklicevanja na Direktivo 90/314/EGS v Uredbi razumejo kot sklicevanja na Direktivo (EU) 2015/2302.

Vendar pa ne Uredba (ES) št. 261/2004 ne Direktiva (EU) 2015/2302 ne obravnava vprašanja, ali mora stroške prekrivanja obveznosti nositi organizator paketnega potovanja ali dejanski letalski prevoznik ⁽⁴⁴⁾. Rešitev tega vprašanja je zato odvisna od določb v pogodbi med organizatorjem in letalskim prevoznikom ter nacionalne zakonodaje, ki se uporablja. Nobena ureditev, povezana s tem (vključno s praktično ureditvijo, da se prepreči prekomerno plačilo odškodnin), ne sme negativno vplivati na potnikovo zmožnost uveljavljanja pravic pri organizatorju paketnega potovanja ali letalskem prevozniku ter pridobitve ustreznih pravic na podlagi pravic, ki ne izhajajo iz Direktive (EU) 2015/2302.

V zvezi s tem je Sodišče odločilo, da v skladu s členom 8(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 potniki, ki imajo pravico, da od organizatorja potovanja zahtevajo povračilo stroška za letalsko vozovnico v skladu z direktivo o paketnem potovanju, ne morejo več zahtevati povračila stroška za to vozovnico od letalskega prevoznika v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004, tudi če organizator potovanja finančno ni zmožen povrniti stroška za vozovnico in ni sprejel nobenih ukrepov, da bi zagotovil to povračilo ⁽⁴⁵⁾. Povedano drugače, potniki, ki so v skladu z Direktivo (EU) 2015/2302 upravičeni do povračila stroškov od organizatorja potovanja, od letalskega prevoznika ne morejo zahtevati povračila stroškov v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004.

Vendar lahko potnik zahteva odškodnino neposredno od letalskega prevoznika za lete, ki imajo zamudo tri ure ali več ali so odpovedani, tudi če ta potnik in zadevni letalski prevoznik nista sklenila pogodbe in je bil let del paketa ⁽⁴⁶⁾.

3. DOGODKI, IZ KATERIH IZHAJAJO PRAVICE V SKLADU Z UREDBO (ES) ŠT. 261/2004

3.1 Zavrnitev vkrcanja

3.1.1 Pojem „zavrnitev vkrcanja“

Pojem „zavrnitev vkrcanja“ se ne nanaša le na zavrnitev vkrcanja zaradi prevelikega števila rezervacij, ampak tudi na zavrnitve vkrcanja iz drugih razlogov, na primer zaradi operativnih težav ⁽⁴⁷⁾. V skladu s členom 2, točka (j), Uredbe (ES) št. 261/2004 „zavrnitev vkrcanja“ ne zajema primerov, kadar obstajajo upravičeni razlogi za zavrnitev prevoza potnikom na letu, kot so zdravstveni in varnostni razlogi ter razlogi, ki so povezani z varovanjem, ali neustrezne potne listine, čeprav so se pravočasno prijavili na let.

Če prvotno predvideni let, za katerega ima potnik potrjeno rezervacijo, zamuja in je potnik preusmerjen na drug let, se to ne šteje za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2, točka (j), Uredbe (ES) št. 261/2004.

Če se potniku zavrne prevoz na letu ob vrnitvi, ker je dejanski letalski prevoznik odpovedal odhodni let in potnika preusmeril na drug let, bi se to štelo za zavrnitev vkrcanja in bi potnik lahko bil upravičen do dodatne odškodnine s strani dejanskega letalskega prevoznika.

Sodišče je potrdilo, da pojem „zavrnitev vkrcanja“ vključuje tudi predvideno zavrnitev vkrcanja, ki se nanaša na primere, ko dejanski letalski prevoznik potnike vnaprej obvesti, da jim bo proti njihovi volji zavrnil vkrcanje na let, za katerega imajo potrjeno rezervacijo ⁽⁴⁸⁾.

Sodišče je tudi pojasnilo, da letalski prevoznik v primeru predvidene zavrnitve vkrcanja potnikom dolguje odškodnino v skladu s členom 4(3) Uredbe (ES) št. 261/2004, tudi če potniki niso bili navzoči ob vkrcanju pod pogoji iz člena 3(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ V zvezi s „pravico do nadomestila“ glej člen 13 Uredbe (ES) št. 261/2004 in člen 22 Direktive (EU) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Zadeva C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, točka 44.

⁽⁴⁶⁾ Zadeva C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, točka 38.

⁽⁴⁷⁾ Zadeva C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, točka 26.

⁽⁴⁸⁾ Zadeva C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, točka 28.

⁽⁴⁹⁾ Zadeva C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, točka 39.

Če se potnikom, ki imajo rezervacijo za odhodni in povratni let, zavrne vkrcanje na let ob vrnitvi, ker niso izkoristili vozovnice za odhodni let („politika neizkoriščene vozovnice“), se to lahko šteje za kršitev pogojev letalskega prevoznika. Enako velja, če se potnikom z rezervacijo, ki vključuje zaporedne lete, zavrne vkrcanje na let, ker niso izkoristili vozovnic za prejšnje lete. Pogoji letalskih prevoznikov morajo biti v skladu z nacionalno zakonodajo, s katero se prenašajo določbe prava EU o varstvu potrošnikov, kot so določbe Direktive Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah ⁽⁵⁰⁾. Sodišče še ni odločilo, ali gre pri tem za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2, točka (j), Uredbe (ES) št. 261/2004. Poleg tega je taka praksa lahko prepovedana z nacionalno zakonodajo.

Če se vkrcanje ne dovoli potnikom, ki potujejo s hišno živaljo, ker nimajo ustrezne dokumentacije o hišni živali ali prevoz živali ni v skladu s pogoji letalskega prevoznika, to ne pomeni zavrnitve vkrcanja.

Če pa se potnikom zavrne vkrcanje zaradi napake letališkega zemeljskega osebja pri preverjanju potovalnih dokumentov (vključno z vizumi), se to šteje za zavrnitev vkrcanja v smislu člena 2, točka (j), Uredbe (ES) št. 261/2004.

V zvezi s tem je Sodišče odločilo, da se z Uredbo (ES) št. 261/2004 zadevnemu letalskemu prevozniku ne podeljuje pristojnost, da enostransko in dokončno presodi in odloči, da je zavrnitev upravičena, in posledično zadevne potnike prikrajša za varstvo, ki jim je zagotovljeno z navedeno uredbo ⁽⁵¹⁾.

Splošni pogoji prevoza ne morejo vsebovati klavzule, s katero bi se omejevale ali opuščale obveznosti letalskega prevoznika iz Uredbe (ES) št. 261/2004, da potniku izplača odškodnino v primeru zavrnitve vkrcanja zaradi domnevno neustrezne potne listine ⁽⁵²⁾.

Drugače je, če letalski prevoznik in njegovi zaposleni zavrnejo vkrcanje potniku zaradi varstvenih zadržkov na podlagi utemeljenih razlogov v skladu s členom 2, točka (j). Letalski prevozniki bi morali pri preverjanju potovalnih dokumentov in zahtev v zvezi z (vstopnim) vizumom za namembno državo uporabljati zbirko podatkov Timatic Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov (IATA), se posvetovati z javnimi organi (veleposlaništvu in ministrstvu za zunanje zadeve) zadevnih držav ter voditi ustrezne evidence, da bi preprečili neustrezno zavrnitev vkrcanja potnikov. Države članice bi morale poskrbeti, da združenju IATA/Timatic zagotavljajo izčrpne in posodobljene informacije glede potovalnih dokumentov, zlasti zahtev, povezanih z vizumi, ali izvzetij iz teh zahtev.

V zvezi s potovanjem invalidnih oseb ali oseb z zmanjšano mobilnostjo je naveden sklic na člen 4 Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁵³⁾ ter ustrezne razlagalne smernice ⁽⁵⁴⁾.

3.1.2 Pravice, povezane z zavrnitvijo vkrcanja

Zavrnitev vkrcanja proti volji potnika pomeni: (i) pravico do „odškodnine“, kot je opredeljena v členu 7 Uredbe (ES) št. 261/2004, (ii) pravico potnika, da izbere med povračilom stroškov, spremembo poti ali poznejšo spremembo rezervacije, kot je določeno v členu 8, in (iii) pravico do „oskrbe“ v skladu s členom 9.

⁽⁵⁰⁾ UL L 95, 21.4.1993, str. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>; glej tudi zadevo C-290/16, Air Berlin/VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, točke 46–49.

⁽⁵¹⁾ Zadeva C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, točki 92 in 94.

⁽⁵²⁾ Zadeva C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, točka 103.

⁽⁵³⁾ Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L 204, 26.7.2006, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Smernice za razlago uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, SWD(2012) 171 final z dne 11. 6. 2012 [posodobiti po sprejetju revidiranih smernic].

3.2 Odpoved

3.2.1 Opredelitev pojma „odpoved“

V členu 2, točka (l) Uredbe (ES) št. 261/2004 je „odpoved“ opredeljena kot dejstvo, da let, ki je bil prvotno predviden in na katerem je bilo rezervirano najmanj eno mesto, ni bil opravljen.

Odpoved se načeloma zgodi, kadar se opusti načrtovanje prvotno predvidenega leta in se potniki navedenega leta pridružijo potnikom na letu, ki je bil prav tako načrtovan, vendar neodvisno od prvotno predvidenega leta. V členu 2, točka (l), od letalskega prevoznika ni zahtevano sprejetje izrecne odločitve o odpovedi ⁽⁵⁵⁾.

Ni mogoče šteti, da je let, ki je bil opravljen med krajem odhoda in krajem prihoda v skladu s predvidenim voznim redom, vendar je med njim prišlo do nenačrtovanega vmesnega pristanka, odpovedan ⁽⁵⁶⁾.

Vendar pa Sodišče ⁽⁵⁷⁾ meni, da načeloma ni mogoče sklepati, da gre za zamudo ali odpoved leta na podlagi navedbe „zamuda“ ali „odpovedan“ na tabli prihodov in odhodov na letališču ali na podlagi navedb zaposlenih pri letalskem prevozniku. Prav tako pri preverjanju, ali je bil let odpovedan, načeloma ni odločilno dejstvo, da je potnikom vrnjena prtljaga ali da ti dobijo nove vstopne kupone. Te okoliščine namreč niso povezane z objektivnimi značilnostmi leta in jih je mogoče pripisati drugim dejavnikom. Sodišče je zlasti poudarilo, da je te okoliščine (npr. navedba, da ima let „zamudo“ ali je „odpovedan“), mogoče pripisati „napakam pri opredelitvi ali dejavnikom na zadevnem letališču, lahko pa nastanejo zaradi čakanja in nujnosti, da zadevni potniki prenočijo v hotelu“.

3.2.2 Sprememba časa odhoda

Brez poseganja v oddelek 3.3.1 in da bi se izognili primerom, ko letalski prevozniki navajajo, da ima let nenehno „zamudo“, namesto da je „odpovedan“, se je zdelo preudarno poudariti razliko med pojmom „odpoved“ in „zamuda“. Na splošno se lahko šteje, da je let odpovedan, če se spremeni njegova številka leta, vendar to merilo v praksi ni vedno odločilno. Let ima lahko tako veliko zamudo, da zrakoplov odleti dan po napovedanem odhodu, zaradi česar se mu lahko dodeli označena številka leta (npr. XX 1234a namesto XX 1234), da se loči od leta z enako številko tistega dne. V tem primeru bi bilo vseeno mogoče šteti, da ima let zamudo in ne gre za odpovedan let. To bi bilo treba oceniti za vsak primer posebej.

Ne šteje se na primer, da je let „odpovedan“, če dejanski letalski prevoznik odloži čas odhoda leta za manj kot tri ure, ne da bi ta let kakor koli drugače spremenil ⁽⁵⁸⁾.

Vendar je treba šteti, da je let „odpovedan“, če dejanski letalski prevoznik prestavi čas odhoda leta na zgodnejši čas za več kot eno uro ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3 Primer zrakoplova, ki se vrne na mesto odhoda

Pojem „odpoved“, kakor je določen v členu 2, točka (l), Uredbe (ES) št. 261/2004, zajema tudi primer, ko zrakoplov vzleti, vendar se mora iz kakršnega koli razloga vrniti na letališče odhoda, kjer se potniki iz zadevnega zrakoplova premestijo na druge lete. Če je zrakoplov vzletel, a se je nato vrnil na letališče odhoda, ne da bi prispel v namembni kraj, kot je previden na tej poti, ni mogoče šteti, da je bil let, kakor je bil sprva predviden, opravljen ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Zadeva C-83/10, Sousa Rodríguez in drugi, ECLI:EU:C:2011:652, točka 29.

⁽⁵⁶⁾ Zadeva C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, točka 27.

⁽⁵⁷⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točki 37 in 38.

⁽⁵⁸⁾ Združene zadeve C-146/20, C-188/20, C-196/20 in C-270/20, Azurair in drugi, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 87.

⁽⁵⁹⁾ Zadeva C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, točka 35; zadeva C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, točka 23.

⁽⁶⁰⁾ Zadeva C-83/10, Sousa Rodríguez in drugi, ECLI:EU:C:2011:652, točka 28.

3.2.4 Preusmeritev leta

Če je let preusmerjen na letališče, ki ne ustreza letališču, navedenemu kot končni namembni kraj v skladu s prvotnim načrtom potovanja, ga je treba obravnavati enako kot odpoved, razen če sta letališče prihoda in letališče prvotnega končnega namembnega kraja v istem mestu, naselju ali regiji; v tem primeru se lahko obravnava kot zamuda ⁽⁶¹⁾. Če torej preusmerjeni let pristane na letališču, ki se razlikuje od prvotno načrtovanega in ni v istem mestu, naselju ali regiji, so potniki upravičeni do odškodnine zaradi odpovedi leta ⁽⁶²⁾.

3.2.5 Dokazno breme v primeru odpovedi

Člen 5(4) Uredbe (ES) št. 261/2004 letalskim prevoznikom nalaga dokazno breme glede tega, ali so bili in kdaj so bili posamezni potniki obveščeni o odpovedi njihovega leta.

Za obveznost obveščanja potnikov o odpovedi glej tudi oddelek 4.4.6.

3.2.6 Pravice, povezane z odpovedjo

Odpoved leta pomeni: (i) pravico do odškodnine, spremembe poti ali vrnitve, kot je opredeljena v členu 8 Uredbe (ES) št. 261/2004, (ii) pravico do „oskrbe“, kot je opredeljena v členu 9, in (iii) v skladu s členom 5(1), točka (c), pravico do „nadmestila“, kot je opredeljena v členu 7. Temeljno načelo člena 5(1), točka (c), je, da je treba potniku plačati odškodnino, če o odpovedi ni bil obveščen dovolj zgodaj.

Letalski prevoznik pa ni obvezan plačati odškodnine, če lahko v skladu s členom 5(3) dokaže, da so za odpoved leta krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi ⁽⁶³⁾.

3.3 Zamuda

3.3.1 Zamuda pri odhodu

Če ima let zamudo pri odhodu, imajo potniki, ki jih je zamuda prizadela, na podlagi člena 6(1) Uredbe (ES) št. 261/2004 pravico do oskrbe v skladu s členom 9 ter do povračila stroškov in povratnega leta v skladu s členom 8(1), točka (a). Temeljno načelo člena 6(1) je, da so pravice odvisne od trajanja zamude in dolžine leta. V zvezi s tem je treba poudariti, da pravica do spremembe poti, kakor je določena na podlagi člena 8(1), točka (b), ni zajeta v členu 6(1), saj se lahko šteje, da poskuša letalski prevoznik predvsem razrešiti razlog zamude, da bi lahko čim bolj zmanjšal nevšečnosti za potnike.

3.3.2 „Velika zamuda“ pri prihodu

Sodišče je razsodilo, da imajo potniki, katerih let ima vsaj triurno zamudo, enake pravice do odškodnine kot potniki, katerih let je bil odpovedan ⁽⁶⁴⁾ (za več informacij glej oddelek 4.4.5 o odškodnini).

3.3.3 Merjenje zamude pri prihodu in pojem časa prihoda

Sodišče je sklenilo, da pojem „čas prihoda“, uporabljen za ugotavljanje trajanja zamude pri prihodu, ki jo utrpijo letalski potniki, označuje čas, ko se odprejo vsaj ena vrata letala, saj je takrat potnikom dovoljeno zapustiti letalo ⁽⁶⁵⁾. Komisija meni, da bi moral dejanski letalski prevoznik zapisati čas prihoda na primer v obliki izjave, ki bi jo podpisala letalska posadka ali odpravnik letov. Čas prihoda je treba nacionalnemu izvršilnemu organu in potnikom na zahtevo zagotoviti brezplačno kot dokaz o skladnosti z Uredbo (ES) št. 261/2004.

⁽⁶¹⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 44.

⁽⁶²⁾ Zadeva C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, točka 27.

⁽⁶³⁾ Glej oddelek 5 o izrednih razmerah.

⁽⁶⁴⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69. Glej tudi združeni zadevi C-581/10 in C-629/10, Nelson in drugi, ECLI:EU:C:2012:657, točka 40, in zadevo C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, točka 19.

⁽⁶⁵⁾ Zadeva C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, točka 27.

„Predvideni čas prihoda“, ki se uporablja kot izhodišče za izračun zamude, je čas, ki je določen v voznem redu in naveden na rezervaciji (vozovnici ali drugem dokazilu ⁽⁶⁶⁾), ki jo ima zadevni potnik ⁽⁶⁷⁾.

Za ugotavljanje trajanja zamude, ki jo je ob prihodu utrpel potnik leta, ki je bilo preusmerjeno in ki je pristalo na letališču, ki ni letališče, za katero je imel rezervacijo, vendar pokriva isto mesto, naselje ali regijo, je treba kot referenco upoštevati čas dejanskega prihoda potnika po transferju na letališče, za katero je imel rezervacijo, ali – odvisno od primera – do drugega bližnjega kraja, o katerem se dogovori z dejanskim letalskim prevoznikom ⁽⁶⁸⁾.

Če je imel let ob prihodu zamudo tri ure ali več in je bila ta zamuda delno posledica dogodka, ki se šteje za izredne razmere, delno pa drugega vzroka, je treba zamudo, ki jo gre pripisati izrednim razmeram, odšteti od celotnega trajanja zamude zadevnega leta, da bi se presodilo, ali je treba za zamudo tega leta ob prihodu plačati odškodnino ⁽⁶⁹⁾.

3.4 Boljša in slabša namestitev

3.4.1 Opredelitev pojmov „boljša namestitev“ in „slabša namestitev“

Boljša in slabša namestitev sta zajeti v členu 10(1) oziroma členu 10(2) Uredbe (ES) št. 261/2004.

Zadevna pravica potnika je povezana s spremembo razreda sedeža ali storitve, tj. ekonomski, poslovni in prvi razred. Ne uporablja se za prednosti, ki se ponujajo z višjo tarifo znotraj istega razreda (npr. glede posebnih sedežev ali gostinskih storitev). Zato se plačilo drugačne tarife v istem razredu potnikov za namene tega člena ne šteje za boljšo ali slabšo namestitev. Podobno se za potnike, ki niso deležni storitev v potniški kabini, sorazmernih z njihovo rezervacijo (npr. glede sedežev in gostinskih storitev), vendar še vedno potujejo v istem razredu, to ne šteje kot slabša namestitev. Vendar so lahko upravičeni do povračila zneska, ki so ga plačali za neopravljeno storitev, v skladu s pogoji letalskega prevoznika in/ali nacionalno zakonodajo.

Opredelitev pojma „slabša namestitev“ (ali „boljša namestitev“) se uporablja za razred storitve, za katerega je bila kupljena vozovnica, in ne za prednosti v okviru programa zvestega potnika ali v okviru drugega komercialnega programa, ki ga ponuja letalski prevoznik ali organizator potovanja.

3.4.2 Pravice, povezane z boljšo in slabšo namestitvijo

Pri boljši namestitvi letalski prevoznik ne more zahtevati nobenega doplačila. Pri slabši namestitvi je na podlagi člena 10(2), točke (a), (b) in (c), Uredbe (ES) št. 261/2004 določena odškodnina v obliki povračila stroškov v določenem odstotku cene vozovnice.

Cena, ki jo je treba upoštevati pri določanju povračila stroškov prizadetim potnikom, je cena leta, na katerem so bili slabše nameščeni, razen če ta cena ni navedena na vozovnici, na podlagi katere ima potnik pravico do prevoza s tem letom. V tem primeru mora povračilo temeljiti na delu cene vozovnice, ki ustreza količniku razdalje tega leta, deljene s skupno razdaljo, do katere je potnik upravičen. Ta cena ne vključuje davkov in pristojbin, navedenih na vozovnici, če niti obveznost plačila teh davkov in pristojbin niti njihov znesek nista odvisna od razreda, za katerega je bila vozovnica kupljena ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Združene zadeve C-146/20, C-188/20, C-196/20 in C-270/20, Azurair in drugi, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 68.

⁽⁶⁷⁾ Zadeva C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, točka 25.

⁽⁶⁸⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 49.

⁽⁶⁹⁾ Zadeva C-315/15, Pešková in Peška, ECLI:EU:C:2017:342, točka 54.

⁽⁷⁰⁾ Zadeva C-255/15 P, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, točki 32 in 43.

4. PRAVICE POTNIKOV

4.1 Pravica do obveščeniosti

4.1.1 Splošna pravica do obveščeniosti

V členu 14(1) Uredbe (ES) št. 261/2004 je podrobneje določeno besedilo obvestila, ki mora biti čitljivo in nameščeno na vidnem mestu pri okencih za prijavo na lete. Nameščeno mora biti v fizični ali elektronski obliki v čim več ustreznih jezikih. Poleg okenc za prijavo na lete na letališčih mora biti to obvestilo vidno tudi na letaliških avtomatih, pri spletni prijavi na lete in v najboljšem primeru tudi pri izhodu za vkrcanje.

Kadar letalski prevoznik potnike posamično ali na splošno, z oglaševanjem v medijih ali objavami na svojem spletnem mestu, o njihovih pravicah obvesti le delno, jih pri tem zavaja ali jim daje napačne informacije, bi se to moralo šteti za kršitev Uredbe (ES) št. 261/2004 v skladu s členom 15(2) skupaj z uvodno izjavo 20, lahko pa se šteje tudi za nepošteno in zavajajočo poslovno prakso v razmerju do potrošnikov na podlagi Direktive 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁷¹⁾.

V primeru zamude, zavrnitve vkrcanja ali odpovedi mora dejanski letalski prevoznik letalske potnike obvestiti o točnem imenu in naslovu družbe, od katere lahko ti potniki zahtevajo odškodnino, in po potrebi navesti dokumente, ki jih morajo priložiti svojemu zahtevku za odškodnino. Nasprotno pa dejanskemu letalskemu prevozniku ni treba obvestiti letalskih potnikov o natančnem znesku odškodnine, ki bi jo lahko prejeli ⁽⁷²⁾.

4.1.2 Informacije, ki jih je treba posredovati ob zamudi, zavrnitvi vkrcanja ali odpovedi

Člen 14(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 določa, da mora dejanski letalski prevoznik, ki zavrne vkrcanje ali odpove let, vsakemu prizadetemu potniku posredovati pisno obvestilo o pravilih za odškodnino in za pomoč. Poleg tega je v njem navedeno, da mora letalski prevoznik „enako obvestilo posredovati vsakemu potniku, ki je prizadet zaradi najmanj dvourne zamude“. Zahteva, da je treba prizadetim potnikom posredovati podrobno pisno obvestilo o njihovih pravicah, se zato uporablja izrecno za zavrnitev vkrcanja, odpoved in zamudo. Ker pa lahko potnike zamuda prizadene tako ob odhodu kakor tudi na končnem namembnem kraju, bi moral dejanski letalski prevoznik ustrezno obvestiti tudi potnike, ki jih je prizadela vsaj triurna zamuda na njihovem končnem namembnem kraju. Le tako so lahko vsi potniki ustrezno obveščeni v skladu z izrecnimi zahtevami iz člena 14(2) ⁽⁷³⁾. Ta pristop je v celoti skladen z odločbo Sodišča v zadevi *Sturgeon* ⁽⁷⁴⁾, s katero je bilo ugotovljeno, da je treba potnike, katerih let ima vsaj triurno zamudo, za uporabo pravice do odškodnine na podlagi člena 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 izenačiti s potniki, katerih let je odpovedan.

Zahteva po zagotavljanju informacij v skladu s členom 14(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 ne vpliva na zahteve po informacijah iz drugih določb prava EU, zlasti člena 8(2) Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁷⁵⁾ ter člena 7(4) Direktive 2005/29/ES. Opustitev bistvenih informacij in zagotavljanje zavajajočih informacij o pravicah potnikov lahko pomenita tudi nepošteno poslovno prakso podjetij v razmerju do potrošnikov v skladu z Direktivo 2005/29/ES.

⁽⁷¹⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) (UL L 149, 11.6.2005, str. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁷²⁾ Združene zadeve C-146/20, C-188/20, C-196/20 in C-270/20, Azurair in drugi, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 108.

⁽⁷³⁾ Informacije o seznamu nacionalnih izvršilnih organov v EU, posredovane potnikom, lahko vsebujejo sklic na spletno mesto Komisije, na katerem so vsi kontaktni podatki nacionalnih izvršilnih organov.

⁽⁷⁴⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, *Sturgeon* in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

⁽⁷⁵⁾ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2 Pravica do povračila stroškov, spremembe poti ali ponovne rezervacije v primeru zavrnitve vkrcanja ali odpovedi

V členu 8(1) Uredbe (ES) št. 261/2004 je letalskim prevoznikom naložena obveznost, da potnikom ponudijo izbiro med naslednjimi tremi možnostmi:

- povračilo stroškov vozovnice ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ in, v primeru povezav, povratni let do letališča odhoda takoj, ko je mogoče,
- sprememba poti na njihov končni namembni kraj takoj, ko je mogoče, ali
- sprememba poti prevoza pozneje, ko potnikom ustreza, pod primerljivimi pogoji prevoza glede na razpoložljivost sedežev.

Če mora dejanski letalski prevoznik ponuditi izbiro med povračilom stroškov in spremembo poti, mora zadevnim potnikom predložiti celovite informacije o vseh možnostih v zvezi s povračilom stroškov in spremembo poti. V skladu s členom 5(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 morajo potniki od dejanskega letalskega prevoznika prejeti informacije o spremembi poti, ko so obveščeni o odpovedi leta. Zadevni potniki niso dolžni sami dejavno iskati ustreznih informacij ⁽⁷⁸⁾.

Če je potniku zavrnjeno vkrcanje ali je obveščen o odpovedi leta in so mu ustrezno predstavljene možnosti, ki so na voljo, se mu možnost izbire, ki je potnikom omogočena na podlagi člena 8(1), na splošno ponudi le enkrat. V takih primerih, takoj ko potnik izbere eno od treh možnosti iz člena 8(1), točke (a), (b) in (c), prenehajo obveznosti letalskega prevoznika v zvezi z drugima dvema možnostma. Kljub temu pa se lahko v skladu s členom 5(1), točka (c), v povezavi s členom 7 še vedno uporablja obveznost plačila odškodnine.

Letalski prevoznik bi moral hkrati ponuditi možnost izbire med povračilom stroškov in spremembo poti. V primeru vmesnih letov za zvezo bi moral letalski prevoznik hkrati ponuditi možnost izbire med povračilom stroškov in povratnim letom na letališče odhoda in spremembo poti. Letalski prevoznik mora kriti stroške spremembe poti ali povratnega leta. Če letalski prevoznik ne izpolni svoje obveznosti, da ponudi spremembo poti ali vrnitev pod primerljivimi pogoji prevoza takoj, ko je mogoče, mora potniku povrniti stroške nadomestnega leta do njegovega končnega namembnega kraja ali povratnega leta. Dokazno breme, da je bila sprememba poti izvedena v najkrajšem možnem času, nosi dejanski letalski prevoznik ⁽⁷⁹⁾. Enako velja za povratni let na izhodiščno mesto odhoda. Če letalski prevoznik ne ponudi možnosti izbire med povračilom stroškov, spremembo poti in, v primeru vmesnih letov za zvezo, povračila stroškov, povratnega leta na letališče odhoda in spremembe poti, ampak se enostransko odloči za povračilo stroškov potniku, je potnik upravičen do dodatnega povračila razlike v ceni nove vozovnice s primerljivimi pogoji prevoza.

Če je bila rezervacija opravljena prek tretje osebe, kot je rezervacijska platforma, je letalski prevoznik v primeru odpovedi leta dolžan zadevnim potnikom ponuditi pomoč, kot je povračilo stroškov cene vozovnice po ceni, po kateri je bila kupljena, in po potrebi povratni let na izhodiščno mesto odhoda ⁽⁸⁰⁾.

Če pa lahko letalski prevoznik dokaže, da je s potniki, ki so privolili, da bodo predložili svoje osebne podatke, stopil v stik in jim poskušal ponuditi pomoč v skladu s členom 8, vendar so si potniki vseeno sami priskrbeli pomoč ali uredili spremembo poti, lahko sklepa, da ni odgovoren za dodatne stroške, ki so jih imeli potniki, in se lahko odloči, da jim jih ne bo povrnil.

⁽⁷⁶⁾ Cena vozovnice se povrne za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni, in za tisti del ali dele poti, ki so bili že opravljeni, če let ne služi več namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt. Če se potniki odločijo za vrnitev na letališče odhoda, del ali deli poti, ki so bili že opravljeni, načeloma ne služijo več namenu glede na prvotni potovalni načrt.

⁽⁷⁷⁾ Cena vozovnice, ki jo je treba upoštevati za določitev zneska povračila stroškov, ki ga letalski prevoznik dolguje potniku v primeru odpovedi leta, vključuje razliko med zneskom, ki ga je ta potnik plačal, in zneskom, ki ga je ta letalski prevoznik prejel, pri čemer ta razlika ustreza proviziji, ki jo je prejela oseba, ki je delovala kot posrednik med njima, razen če je bila ta provizija določena, ne da bi letalski prevoznik to vedel (zadeva C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, točka 20).

⁽⁷⁸⁾ Zadeva C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, točka 56.

⁽⁷⁹⁾ Zadeva C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, točka 62.

⁽⁸⁰⁾ Zadeva C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, točka 12.

Kar zadeva obliko povračila, je iz strukture člena 7(3) razvidno, da se povračilo stroškov vozovnice izvede v glavnem v denarju. Povračilo v obliki potovalnih vavčerjev in/ali drugih storitev pa pomeni podredni način povračila, saj zanj velja dodaten pogoj „pisnega soglasja potnika“ ⁽⁸¹⁾.

V zvezi s tem je Sodišče pojasnilo, da se pojem „soglasje“ v običajnem pomenu razume kot svobodna privolitev po predhodni seznantvi. Zato v okviru člena 7(3) ta pojem zahteva svobodno privolitev potnika po predhodni seznantvi glede tega, da prejme povračilo stroškov svoje vozovnice v obliki potovalnega vavčerja ⁽⁸²⁾.

V zvezi s pojmom „pisno soglasje“ je Sodišče tudi pojasnilo, da lastnoročni ali elektronski podpis potnika ni nujen, če so zadevni potniki prejeli jasne in celovite informacije, ki jim omogočajo, da opravijo učinkovito in ozaveščeno izbiro ter svobodno in po predhodni seznantvi privolijo v povračilo stroškov vozovnice v obliki potovalnega vavčerja namesto v denarju. Če so ti pogoji izpolnjeni, se lahko šteje, da je potnik dal „pisno soglasje“, če je izpolnil ustrezni del spletnega obrazca na spletni strani letalskega prevoznika ⁽⁸³⁾.

Če se potnikom ponudi možnost nadaljevanja ali spremembe poti, mora ta biti „pod primerljivimi pogoji prevoza“. Primerljivost pogojev prevoza je lahko odvisna od številnih dejavnikov in o tem je treba odločati za vsak primer posebej. Glede na okoliščine se priporoča naslednja dobra praksa:

- (a) potnikov po možnosti ne bi smeli nameščati v transportne zmogljivosti nižjega razreda v primerjavi s tistimi, navedenimi na rezervaciji (v primeru slabše namestitve se uporablja odškodnina iz člena 10);
- (b) sprememba poti bi morala biti ponujena brez dodatnih stroškov za potnika, tudi če so potniki preusmerjeni na let z drugim letalskim prevoznikom ali na drug način prevoza ali v višji razred ali pa je njihova vozovnica dražja od tiste, ki so jo plačali za prvotno storitev;
- (c) po najboljših močeh se je treba izogibati dodatnim vmesnim letom za zvezo;
- (d) pri uporabi drugega letalskega prevoznika ali alternativnega načina prevoza za del poti, ki ni bil opravljen glede na potovalni načrt, bi moral biti skupni potovalni čas čim bolj podoben načrtovanemu potovalnemu času prvotne poti v istem ali po potrebi v višjem razredu prevoza;
- (e) če je na voljo več letov s podobnim trajanjem, bi morali potniki, ki imajo pravico do spremembe poti, sprejeti spremembo poti, ki jo ponuja letalski prevoznik, vključno s tistimi letalskimi prevozniki, ki sodelujejo z dejanskim letalskim prevoznikom, ter
- (f) če je bila za prvotno potovanje rezervirana pomoč za invalide ali osebe z zmanjšano mobilnostjo, mora biti taka pomoč na voljo tudi na alternativni poti.

Da se dejanskemu letalskemu prevozniku dovoli oprostitev obveznosti plačila odškodnine v skladu s členom 7, mora ta uporabiti vsa sredstva, ki jih ima na voljo, za zagotovitev spremembe poti, ki je ustrezna, zadovoljiva in izvedena takoj, ko je mogoče, med katere spada iskanje drugih neposrednih ali posrednih letov, ki jih morda izvajajo drugi letalski prevozniki iz iste letalske zveze ali tudi ne in ki prispejo prej kot naslednji let zadevnega letalskega prevoznika ⁽⁸⁴⁾. Za letalskega prevoznika se šteje, da je s tem, da je zadevnemu potniku spremembo poti zagotovil z naslednjim letom, ki ga izvaja sam, uporabil vsa sredstva, ki jih je imel na voljo, če ni nobenega razpoložljivega sedeža na drugem neposrednem ali posrednem letu, ki bi zadevnemu potniku omogočal, da v končni namembni kraj prispe prej kot z naslednjim letom zadevnega letalskega prevoznika, ali če bi izvedba take spremembe poti za tega letalskega prevoznika pomenila nevzdržno žrtev glede na zmogljivosti njegovega podjetja vupoštevem trenutku ⁽⁸⁵⁾.

Če je tudi spremenjeni let, sprejet v skladu s členom 8(1), točka (b) ali (c), odpovedan ali ima ob prihodu vsaj triurno zamudo, nastane nova pravica do odškodnine v skladu s členom 7 ⁽⁸⁶⁾. Komisija priporoča, da se potniku jasno predstavijo možnosti, če se mu ponudi pomoč.

⁽⁸¹⁾ Zadeva C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, točka 20.

⁽⁸²⁾ Zadeva C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, točka 22.

⁽⁸³⁾ Zadeva C-76/23 P, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, točke 29, 34 in 37.

⁽⁸⁴⁾ Zadeva C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, točka 59.

⁽⁸⁵⁾ Zadeva C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, točka 61.

⁽⁸⁶⁾ Zadeva C-832/18 P, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, točki 31 in 33.

Če je potnik odhodni let in povratni let rezerviral pri dveh različnih letalskih prevoznikih ter je bil odhodni let odpovedan, prejme odškodnino le za ta let. Kadar pa sta oba leta del iste pogodbe, vendar ju izvajata dva različna letalska prevoznika, bi bilo treba potnikom poleg pravice do odškodnine s strani dejanskega letalskega prevoznika v primeru odpovedi odhodnega leta ponuditi tudi naslednji dve možnosti:

- (a) povračilo stroškov celotne vozovnice (tj. za oba leta) ali
- (b) spremembo poti z drugim letom, ki nadomešča odhodni let.

Nazadnje je Sodišče v zelo posebnih okoliščinah vrnitve v domovino potnikov, ki so običajni med izbruhom pandemije COVID-19, razsodilo, da let za vrnitev v domovino, ki ga organizira država članica v okviru ukrepa konzularne pomoči po odpovedi leta, ne pomeni „sprememb[e] poti pod primerljivimi pogoji prevoza na končni namembni kraj“ v smislu člena 8(1), točka (b), Uredbe (ES) št. 261/2004, ki jo mora potniku, čigar let je bil odpovedan, ponuditi dejanski letalski prevoznik. Potnik, ki mora plačati obvezni prispevek k stroškom zadevne države članice, tako nima pravice do povračila teh stroškov, ki jih krije dejanski letalski prevoznik na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽⁸⁷⁾.

Nasprotno pa se lahko tak potnik za pridobitev odškodnine, ki jo krije zadevni dejanski letalski prevoznik, pred nacionalnim sodiščem sklicuje na to, da dejanski letalski prevoznik ni izpolnil, prvič, svoje obveznosti povračila stroškov vozovnice po ceni, po kateri je bila kupljena, za tisti del ali tiste dele poti, ki niso bili opravljeni ali ne služijo več namenu glede na prvotni potovalni načrt, in drugič, svoje obveznosti zagotavljanja pomoči, vključno z dolžnostjo obveščanja na podlagi člena 8(1) Uredbe (ES) št. 261/2004. Kljub temu bo morala biti ta odškodnina omejena na to, kar se glede na okoliščine vsakega posameznega primera izkaže za potrebno, primerno in razumno za to, da se ublaži neizpolnitev obveznosti navedenega dejanskega letalskega prevoznika ⁽⁸⁸⁾.

4.3 Pravica do oskrbe v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali zamude pri odhodu

4.3.1 Pojem „pravica do oskrbe“

Če potniki po zavrnitvi vkrcanja, odpovedi ali zamudi pri odhodu privolijo, da jim letalski prevoznik spremeni pot pozneje, ko potnikom ustreza (člen 8(1), točka (c)), potniki nimajo več pravice do oskrbe. Pravzaprav imajo potniki pravico do oskrbe samo, dokler morajo čakati spremembo poti pod primerljivimi pogoji prevoza na svoj končni namembni kraj, takoj ko je mogoče (člen 8(1), točka (b)), ali povratni let (člen 8(1), točka (a), druga alineja).

4.3.2 Zagotavljanje obrokov hrane, osvežilnih napitkov in nastanitve

Namen Uredbe (ES) št. 261/2004 je zagotoviti ustrezno oskrbo potnikov, ki čakajo povratni let ali spremembo poti. Obseg ustrezne oskrbe je treba oceniti za vsak primer posebej, pri čemer se morajo ustrezno upoštevati potrebe potnikov v zadevnih okoliščinah in načelo sorazmernosti (tj. odvisnost od čakalnega časa). Cena, ki jo potnik plača za vozovnico, ali začasnost nevšečnosti ne bi smela vplivati na pravico do oskrbe.

V zvezi s členom 9(1), točka (a), o obrokih hrane in osvežilnih napitkih Komisija meni, da izraz „primerne čakalnemu času“ pomeni, da bi morali dejanski letalski prevozniki potnikom zagotavljati ustrezno oskrbo v skladu s pričakovano dolžino zamude in delom dneva (ali noči), ko se ta zgodi, tudi na vmesnih letališčih v primeru vmesnih letov za zvezo, da bi ob upoštevanju načela sorazmernosti čim bolj zmanjšali nevšečnosti za potnike. Posebno pozornost je treba posvetiti potrebam invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo ter otrok brez spremstva.

⁽⁸⁷⁾ Zadeva C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, točka 33.

⁽⁸⁸⁾ Zadeva C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, točka 50.

Poleg tega bi bilo treba potnikom ponuditi brezplačno oskrbo na jasen in dostopen način, vključno z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, kjer je to mogoče. To pomeni, da naj potniki ne bi sami urejali zadev, kot so iskanje in plačevanje nastanitve ali hrane. Dejanski letalski prevozniki so namreč obvezani, da jim dejavno ponudijo oskrbo. Dejanski letalski prevozniki bi morali zagotoviti tudi, da je nastanitev, če je na voljo, dostopna invalidom in njihovim psom vodnikom.

Če oskrba potnikom ni bila ponujena, čeprav bi jim morala biti, ter so ti morali plačati za obroke hrane, osvežilne napitke, hotelsko nastanitev, prevoz med letališčem in krajem nastanitve ter/ali komunikacijske storitve, se jim lahko odobri povračilo stroškov, ki so nastali zaradi letalskega prevoznika, če so bili ti potrebni, razumni in primerni ⁽⁸⁹⁾.

Če potniki zavrnejo razumno oskrbo letalskega prevoznika, ki se mora ponuditi v skladu s členom 9, in sami urejajo zadeve, letalski prevoznik ni obvezan k povračilu stroškov potnikov, razen če je na podlagi nacionalne zakonodaje določeno drugače ali je bilo z letalskim prevoznikom predhodno dogovorjeno drugače. Da bi zagotovili enako obravnavo potnikov, tako povračilo ne sme nikoli preseči vrednosti zgoraj navedene razumne ponudbe letalskega prevoznika. Potniki bi morali poleg tega shraniti račune za vse nastale stroške.

V vsakem primeru imajo potniki, ki se jim zdi, da so upravičeni do povračila večjega dela stroškov ali da bi morali prejeti odškodnino za škodo zaradi zamude, vključno s stroški, pravico, da svoje zahteve predložijo na podlagi določb Montrealske konvencije in člena 3 Uredbe (ES) št. 2027/97 ter da zoper letalskega prevoznika začnejo postopek pred nacionalnim sodiščem ali se obrnejo na pristojni nacionalni izvršilni organ. V nekaterih državah članicah se morajo morda potniki obrniti na druge subjekte za reševanje potrošniških sporov (glej oddelek 7.3).

V zvezi z obveznostjo, da se potnikom brezplačno ponudi hotelska nastanitev, je Sodišče pojasnilo, da besedna zveza „se brezplačno ponudi [...] hotelsk[a] nastanitev“ ustreza želji zakonodajalca Unije, da se prepreči, da bi morali potniki sami iskati hotelsko sobo in nositi stroške zanj, saj mora te potnike oskrbeti letalski prevoznik, ki mora v ta namen sprejeti potrebne ukrepe. Vendar iz besedila te določbe ne izhaja izrecno, da je poleg obveznosti, da oskrbijo potnike, zakonodajalec Unije želel letalskim prevoznikom naložiti tudi obveznost, da poskrbijo za pogoje nastanitve kot take ⁽⁹⁰⁾, na primer z rezervacijo sobe v imenu potnika.

Podobno je Sodišče navedlo, da v primeru incidenta v hotelu od letalskega prevoznika ni mogoče zahtevati zgolj na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, da potniku povrne škodo, ki je nastala po krivdi osebja v hotelu, v katerem je bila nastanitev zagotovljena ⁽⁹¹⁾.

Upoštevati bi bilo treba, da je lahko oskrba v skladu z uvodno izjavo 18 Uredbe (ES) št. 261/2004 omejena ali zavrnjena, če bi sama oskrba povzročila še večjo zamudo potnikov, ki čakajo alternativni let ali let, ki ima zamudo. Če ima let zamudo pozno zvečer, vendar se lahko pričakuje, da bo odhod v nekaj urah, in če bi nastanitev potnikov v hotelih in njihova vrnitev na letališče sredi noči lahko povzročili veliko daljšo zamudo, bi bilo treba letalskemu prevozniku dovoliti, da zavrne zagotavljanje hotelske nastanitve in ustreznih transferjev. Podobno bi moral prevoznik imeti možnost zavrnitve take oskrbe, če ravno namerava potnikom razdeliti bone za hrano in pijačo, ko ga obvestijo, da je let pripravljen za vkrcanje. Razen v teh primerih Komisija meni, da se lahko ta omejitev uporablja le izjemoma, saj je treba po najboljših močeh omejiti nevšečnosti potnikov.

Pravica do oskrbe na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 ne vpliva na obveznosti organizatorjev turističnih paketov na podlagi Direktive (EU) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 66.

⁽⁹⁰⁾ Zadeva C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, točka 24.

⁽⁹¹⁾ Zadeva C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, točka 40.

4.3.3 Oskrba v izrednih razmerah ali ob izjemnih dogodkih

V skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 mora letalski prevoznik izpolniti svojo obveznost in nuditi oskrbo, tudi če so za odpoved leta vzrok izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi. Uredba (ES) št. 261/2004 ne vsebuje nobene določbe, na podlagi katere bi bilo mogoče sklepati, da poleg „izrednih razmer“, navedenih v členu 5(3), priznava še ločeno kategorijo „posebej izrednih“ dogodkov, zaradi katerih bi bil letalski prevoznik oproščen vseh svojih obveznosti, vključno s tistimi iz člena 9 Uredbe, tudi v primeru dalj časa trajajočih izrednih razmer, zlasti ker so potniki v takih razmerah in ob takih dogodkih ⁽⁹²⁾ še posebno ranljivi.

Namen Uredbe (ES) št. 261/2004 je, da se ob izjemnih dogodkih primerno poskrbi zlasti za potrebe potnikov, ki čakajo na spremembo poti na podlagi člena 8(1), točka (b). Vendar letalski prevozniki ne bi smeli biti kaznovani, če lahko dokažejo, da so si kar najbolj prizadevali za skladnost z obveznostmi na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 ob upoštevanju posebnih razmer, povezanih z dogodki, in načela sorazmernosti.

4.4 Pravica do odškodnine v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi, zamude pri prihodu in spremembe poti ter povračilo stroškov zaradi slabše namestitve

A. Splošno

Dejanski letalski prevoznik mora potnike obvestiti o točnem imenu in naslovu letalskega prevoznika, od katerega lahko zahtevajo odškodnino, in po potrebi navesti dokumente, ki jih je treba priložiti njihovem zahtevku za odškodnino. Vendar dejanskemu letalskemu prevozniku ni treba obvestiti potnikov o natančnem znesku odškodnine, ki bi jo lahko prejeli ⁽⁹³⁾.

V členu 4(3) je izrecno navedeno, da mora potnik v primeru, kadar mu je vkrcanje zavrnjeno proti njegovi volji, „takoj“ prejeti odškodnino. To bi pomenilo, da je treba sprejeti vsaj zavezo za plačilo, preden potnik zapusti letališče, če odškodnina ni izplačana na kraju samem.

Potniki, katerih leti so bili odpovedani ali so imeli veliko zamudo, lahko zahtevajo plačilo zneska odškodnine v nacionalni valuti, ki velja v njihovem kraju prebivališča. To nasprotuje nacionalni zakonodaji ali sodni praksi, v skladu s katero se tožba, vložena v ta namen, zavrne zgolj zato, ker je bil zahtevek izražen v nacionalni valuti potnikovega kraja prebivališča ⁽⁹⁴⁾.

B. Odškodnina v primeru zavrnitve vkrcanja

4.4.1 Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in izredne razmere

Člen 2, točka (j), in člen 4(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 je treba razlagati tako, da ima potnik vedno pravico do odškodnine, če se mu zavrne vkrcanje, vendar letalski prevoznik zavrnitve vkrcanja ne more ustrezno upravičiti, zaradi česar ne more biti oproščen obveznosti plačila odškodnine potnikom s sklicevanjem na izredne razmere ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2 Odškodnina, zavrnitev vkrcanja in vmesni leti za zvezo

Potnikom na vmesnih letih za zvezo je treba izplačati odškodnino, če potujejo v okviru ene pogodbe o prevozu z načrtom poti, ki vključuje vmesne lete za zvezo in enkratno prijavo na lete, ter jim letalski prevoznik zavrne vkrcanje, ker je imel prvi let iz njihove rezervacije zamudo, ki jo gre pripisati navedenemu letalskemu prevozniku, ki je napačno pričakoval, da navedeni potniki ne bodo prispeli pravočasno na vkrcanje na naslednji let ⁽⁹⁶⁾. Če pa imajo potniki različni vozovnici za dva leta, ki si neposredno sledita, in se zaradi zamude prvega leta ne morejo pravočasno prijaviti na naslednji let, letalski prevozniki niso obvezani plačati odškodnine. Če pa ima prvi let več kot triurno zamudo, so potniki lahko upravičeni do odškodnine s strani letalskega prevoznika, ki je opravil ta let.

⁽⁹²⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30.

⁽⁹³⁾ Združene zadeve C-146/20, C-188/20, C-196/20 in C-270/20, Azurair in drugi, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 108.

⁽⁹⁴⁾ Zadeva C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, točka 34.

⁽⁹⁵⁾ Zadeva C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, točka 40.

⁽⁹⁶⁾ Zadeva C-321/11, Rodríguez Cachafeiro in Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, točka 36.

4.4.3 Znesek odškodnine

Odškodnina se izračuna v skladu s členom 7(1) Uredbe (ES) št. 261/2004. Če so izpolnjeni pogoji iz člena 7(2), se lahko odškodnina zniža za 50 %.

C. **Odškodnina v primeru odpovedi**

4.4.4 Splošni primer

Odškodnina se izplača v primeru odpovedi:

- če potniki niso obveščeni dovolj vnaprej, tj. vsaj dva tedna pred načrtovanim odhodom, in
- če jim ni ponujena sprememba poti v rokih, določenih v členu 5(1), točka (c), Uredbe (ES) št. 261/2004 (glej oddelek E),
- razen če do odpovedi leta pride zaradi izrednih razmer, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi, v skladu s členom 5(3) (glej oddelek 5 o izrednih razmerah).

Opozoriti je treba, da je treba to odškodnino razlikovati od odškodnine za veliko zamudo ob prihodu.

4.4.5 Znesek odškodnine

Odškodnina se izračuna v skladu s členom 7(1) Uredbe (ES) št. 261/2004. Lahko se zniža za 50 %, če so izpolnjeni pogoji iz člena 7(2), tj. če je potnikom ponujena sprememba poti do končnega namembnega kraja po odpovedi prvotnega leta in tja prispejo z zamudo, ki ni daljša od dveh, treh ali štirih ur, odvisno od razdalje.

4.4.6 Obveznost obveščanja potnikov

Dejanski letalski prevoznik mora plačati odškodnino, če potnik ni bil obveščen o odpovedi leta najmanj dva tedna pred odhodom po voznem redu, ker posrednik (npr. potovalna agencija, spletna potovalna agencija), s katerim je imel potnik sklenjeno pogodbo o prevozu, teh informacij ni pravočasno posredoval potniku in potnik posrednika ni izrecno pooblastil za prejemanje informacij, ki jih je poslal dejanski letalski prevoznik ⁽⁹⁷⁾.

Prav tako mora dejanski letalski prevoznik plačati odškodnino, predpisano v členu 5(1), točka (c), in členu 7 Uredbe (ES) št. 261/2004, v primeru odpovedi leta, o kateri potnik ni bil obveščen najmanj dva tedna pred odhodom po voznem redu, če je ta letalski prevoznik obvestilo poslal pravočasno na edini elektronski naslov, ki mu je bil sporočen ob rezervaciji, ne da bi vedel, da ta naslov omogoča samo stik s potovalno agencijo, prek katere je bila rezervacija opravljena, ne pa neposredno s potnikom, ki mu ta potovalna agencija sporočila ni posredovala pravočasno ⁽⁹⁸⁾, tj. najmanj dva tedna pred odhodom po voznem redu.

⁽⁹⁷⁾ Zadeva C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, točka 31; zadeva C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, točka 56.

⁽⁹⁸⁾ Zadeva C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, točka 30.

D. **Odškodnina v primeru velike zamude pri prihodu**

4.4.7 „Velike zamude“ pri prihodu

V zvezi z „velikimi zamudami“ je Sodišče razsodilo, da imajo potniki, katerih let ima zamudo, podobne nevšečnosti zaradi izgube časa kot potniki, katerih let je odpovedan⁽⁹⁹⁾. Na podlagi načela enakega obravnavanja so potniki, ki dosežejo svoj končni namembni kraj s tri- ali večurno zamudo, upravičeni do enake odškodnine (člen 7) kot potniki, katerih let je odpovedan. Sodišče je svojo odločbo utemeljilo predvsem s členom 5(1), točka (c)(iii), Uredbe (ES) št. 261/2004, v katerem zakonodajalec Unije povezuje pravne posledice, vključno s pravico do odškodnine, s položaji potnikov, katerih let je odpovedan in ki jim ni ponujena sprememba poti, ki bi jim zagotavljala odhod največ eno uro pred odhodom po voznem redu in prihod v njihov končni namembni kraj manj kot dve uri po prihodu po voznem redu. Iz tega je Sodišče sklepalo, da je pravica do odškodnine iz člena 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 namenjena nadomestitvi škode zaradi vsaj triurne izgube časa. Vendar potniki nimajo pravice do odškodnine zaradi take zamude, če lahko letalski prevoznik dokaže, da so za veliko zamudo krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi⁽¹⁰⁰⁾ (glej oddelek 5 v zvezi z izrednimi razmerami).

4.4.8 Odškodnina za veliko zamudo pri prihodu v primeru vmesnih letov za zvezo

Sodišče⁽¹⁰¹⁾ meni, da je treba zamudo za namene odškodnine iz člena 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 ocenjevati v zvezi z načrtovanim prihodom v končni namembni kraj potnika, kot je opredeljen v členu 2, točka (h), Uredbe (ES) št. 261/2004, ki ga je pri vmesnih letih za zvezo treba razumeti kot namembni kraj zadnjega leta, na katerega se je vkrcal potnik.

V skladu s členom 3(1), točka (a), Uredbe (ES) št. 261/2004 bi morali biti potniki, ki so zamudili vmesni let za zvezo v EU ali zunaj EU, z letom, ki prihaja z letališča na ozemlju države članice, upravičeni do odškodnine, če so prispeli na končni namembni kraj z zamudo več kot treh ur. Ni pomembno, ali je letalski prevoznik, ki opravlja vmesne lete za zvezo, letalski prevoznik iz EU ali letalski prevoznik iz tretje države.

Če potniki zamudijo vmesne lete za zvezo zaradi znatnih zamud pri varnostnem preverjanju ali ker niso upoštevali ure vkrcanja na svoj let na vmesnem letališču, niso upravičeni do odškodnine.

V primeru vmesnih letov za zvezo v okviru ene rezervacije se odškodnina ne izplača, če letalski prevoznik potnikom zagotovi mesto na poznejšem letu za prvi let in jim še vedno omogoči, da se pravočasno vkrcajo na drugega od svojih rezerviranih letov⁽¹⁰²⁾.

4.4.9 Odškodnina za veliko zamudo pri prihodu, če potnik sprejme let na letališče, ki ni letališče na rezervaciji

Če potnik sprejme let na letališče, ki ni letališče na rezervaciji, se izplača odškodnina za veliko zamudo pri prihodu. Čas prihoda, ki se uporabi za izračun zamude, je dejanski čas prihoda na letališče, za katero je potnik imel prvotno rezervacijo, ali v drug bližnji namembni kraj, o katerem se je letalski prevoznik s potnikom dogovoril v skladu s členom 8(3) Uredbe (ES) št. 261/2004⁽¹⁰³⁾. Stroške prevoza med alternativnim letališčem ter letališčem, za katero je potnik imel prvotno rezervacijo, ali drugim bližnjim namembnim krajem, o katerem se je letalski prevoznik dogovoril s potnikom, mora nositi dejanski letalski prevoznik na lastno pobudo⁽¹⁰⁴⁾. Če letalski prevoznik ne zagotovi ali ponudi tega prevoza in si ga morajo potniki urediti sami, imajo potniki pravico do povračila stroškov, ki so jim nastali in ki so glede na okoliščine vsakega posameznega primera v mejah tega, kar je potrebno, primerno in razumno⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 69.

⁽¹⁰¹⁾ Zadeva C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, točka 47.

⁽¹⁰²⁾ Zadeva C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, točka 34.

⁽¹⁰³⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 73.

4.4.10 Znesek odškodnine

Poudariti je treba, da se lahko odškodnina, ki jo je treba plačati potniku na podlagi člena 7(1) Uredbe (ES) št. 261/2004, zniža za 50 %, če so izpolnjeni pogoji iz člena 7(2) Uredbe. Čeprav se člen 7(2) nanaša le na spremembo poti potnikov, je Sodišče ugotovilo, da bi se moralo znižanje odškodnine uporabiti *mutatis mutandis* za potnike, ki imajo ob prihodu veliko zamudo, in sicer tri ure ali več ⁽¹⁰⁶⁾.

To pomeni, da se odškodnina, ki jo je treba plačati potniku, čigar let ima zamudo, ki znaša tri ure ali več, in ki prispe v končni namembni kraj tri ure ali več po prvotno načrtovanem času prihoda, lahko zniža za 50 %, če je zamuda krajša od štirih ur ⁽¹⁰⁷⁾.

Povedano drugače, če je zamuda ob prihodu daljša od treh in krajša od štirih ur za potovanje, daljše od 3 500 km, se lahko odškodnina v skladu s členom 7(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 zniža za 50 % in torej znaša 300 EUR.

Ce pa se let prestavi na zgodnejši čas, zaradi česar nastane pravica do odškodnine v skladu s členom 7, mora dejanski letalski prevoznik še vedno plačati celotni znesek. Odškodnine, ki jo je treba plačati, ne more znižati za 50 %, ker je potnikom ponudil spremembo poti, ki jim omogoča, da brez zamude prispejo v končni namembni kraj ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11 Izračun razdalje na podlagi „poti“ za določitev odškodnine v primeru velike zamude na končnem namembnem kraju

Zadeva Folkerts ⁽¹⁰⁹⁾ se je izrecno nanašala na pojem „pot“, ki jo sestavlja več vmesnih letov za zvezo. V členu 2, točka (h), Uredbe (ES) št. 261/2004 je pojem „končni namembni kraj“ opredeljen kot namembni kraj, naveden na vozovnici, ki je predložena pri prijavi na let, ali v primerih vmesnih letov za zvezo namembni kraj zadnjega leta. V skladu s členom 7(4) Uredbe (ES) št. 261/2004 bi morala razdalja, na podlagi katere se opredeli odškodnina, ki se izplača v primeru velike zamude na končnem namembnem kraju, temeljiti na najkrajši poti (letenja) med krajem odhoda in končnim namembnim krajem, tj. na „poti“ in ne na dodajanju razdalj najkrajših poti (letenja) med različnimi vmesnimi leti za zvezo, ki sestavljajo „pot“ ⁽¹¹⁰⁾.

To pravilo za izračun razdalje se uporablja tudi, če je zamuda nastala le na drugem delu leta ali če je do velike zamude ob prihodu prišlo zaradi odpovedi drugega dela leta, ki bi ga moral opraviti drug letalski prevoznik in ne tisti, s katerim je zadevni potnik sklenil pogodbo o prevozu ⁽¹¹¹⁾. Enako sklepanje bi veljalo za lete, sestavljene iz več kot dveh delov.

E. Odškodnina v primeru spremembe poti

4.4.12 Zahteva za pravočasno spremembo poti potnikov

V skladu s členom 5(1), točka (c), dejanski letalski prevozniki niso dolžni plačati odškodnine v skladu s členom 7, če potnikom zagotovijo spremembo poti, kot sledi:

- če so potniki obveščeni od dva tedna do sedem dni pred odhodom po voznem redu, jim mora sprememba poti omogočati odhod največ dve uri pred prvotno načrtovanim časom odhoda in prihod v njihov končni namembni kraj manj kot štiri ure po prvotno načrtovanem času prihoda,
- če so potniki obveščeni manj kot sedem dni pred odhodom po voznem redu, jim mora sprememba poti omogočati odhod največ eno uro pred prvotno načrtovanim časom odhoda in prihod v njihov končni namembni kraj manj kot dve uri po prvotnem načrtovanem času prihoda ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Združene zadeve C-146/20, C-188/20, C-196/20 in C-270/20, Azurair in drugi, ECLI:EU:C:2021:1038, točka 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Zadeva C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, točka 18.

⁽¹¹⁰⁾ Zadeva C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, točka 33.

⁽¹¹¹⁾ Zadeva C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, točka 22; zadeva C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, točka 36.

⁽¹¹²⁾ Zadeva C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, točka 23.

4.4.13 Sprememba poti in prihod več kot dve uri, vendar manj kot tri ure, po predvidenem času prihoda

Sodišče je potrdilo, da so potniki, ki so o odpovedi svojega leta obveščeni manj kot sedem dni pred odhodom po voznem redu, upravičeni do odškodnine iz člena 5(1), točka (c), če jim je sprememba poti, ki jo je ponudil letalski prevoznik, omogočila, da v končni namembni kraj prispejo več kot dve uri, vendar manj kot tri ure, po prihodu odpovedanega leta po voznem redu ⁽¹¹³⁾.

Če pa potniki sami spremenijo pot, ker so bili obveščeni ali imajo zadostne dokaze, da bo njihov let v namembni kraj prispel z veliko zamudo, niso upravičeni do odškodnine, če v končni namembni kraj (z novim letom) prispejo z zamudo, ki je krajša od treh ur po pričakovanem prihodu prvotno rezerviranega leta ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Povračilo stroškov v primeru slabše namestitve**

4.4.14 Izračun zneska

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 261/2004 se stroški povrnejo le za let, na katerem je potnik prejel slabšo namestitev, in ne za celotno pot, ki jo pokriva ena sama vozovnica ter lahko vključuje dva ali več vmesnih letov za zvezo. Zgoraj omenjeno povračilo stroškov se izvede v sedmih dneh.

G. **Dodatna odškodnina**

V členu 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 je določena standardizirana fiksna odškodnina. V členu 12 je poudarjeno, da določbe Uredbe (ES) št. 261/2004 ne izključujejo pravice potnika do dodatne odškodnine. Sodišče je odločilo, da pojem „dodatna odškodnina“ nacionalnemu sodišču dopušča, da pod pogoji, določenimi v Montrealski konvenciji ali nacionalnem pravu, naloži plačilo odškodnine za škodo zaradi neizpolnitve pogodbe o letalskem prevozu, vključno z nepremoženjsko škodo ⁽¹¹⁵⁾. Nacionalno sodišče lahko odškodnino, ki je odobrena na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, odšteje od dodatne odškodnine, vendar k temu ni zavezano ⁽¹¹⁶⁾.

„Dodatna odškodnina“ iz člena 12 Uredbe (ES) št. 261/2004 lahko obsega tudi odškodnino s strani organizatorja potovanja na podlagi pravice do znižanja cene v skladu z nacionalnim pravom ⁽¹¹⁷⁾.

5. IZREDNE RAZMERE

5.1 Načelo

V skladu s členom 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 letalski prevoznik v primeru odpovedi ali velike zamude pri prihodu ni obvezan plačati odškodnine, če lahko dokaže, da so za odpoved ali zamudo krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

Za oprostitev plačila odškodnine mora prevoznik hkrati dokazati:

- (a) da so obstajale izredne razmere in da so te povezane z zamudo ali odpovedjo ter
- (b) da se zamudi ali odpovedi ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi letalski prevoznik sprejel vse ustrezne ukrepe (glej oddelek 5.3).

Določene izredne razmere lahko povzročijo več kot eno odpoved ali zamudo na končnem namembnem kraju, kot na primer v primeru odločitve sistema upravljanja zračnega prometa, na katero se Uredba (ES) št. 261/2004 sklicuje v uvodni izjavi 15.

⁽¹¹³⁾ Zadeva C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, točka 23.

⁽¹¹⁴⁾ Zadeva C-54/23, WY/Laudamotion GmbH in Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, točka 24.

⁽¹¹⁵⁾ Zadeva C-83/10, Sousa Rodríguez in drugi, ECLI:EU:C:2011:652, točka 46.

⁽¹¹⁶⁾ Zadeva C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, točka 47.

⁽¹¹⁷⁾ Zadeva C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, točka 36.

Kot odstopanje od glavnega pravila, tj. plačila odškodnine, katerega namen je varstvo potrošnikov, je treba oprostitev iz člena 5(3) razlagati ozko ⁽¹¹⁸⁾. Torej niso vse izredne razmere, ki spremljajo dogodke, kot so navedeni v uvodni izjavi 14 Uredbe (ES) št. 261/2004 – tj. politična nestabilnost, vremenski pogoji, ki so nezdružljivi z izvedbo zadevnega leta, tveganja, povezana z varovanjem, nepredvidene pomanjkljivosti, ki lahko prizadenejo varnost leta, kakor tudi stavke, ki prizadenejo delovanje dejanskega letalskega prevoznika –, nujno razlog za oprostitev obveznosti plačila odškodnine, temveč jih je treba oceniti za vsak primer posebej ⁽¹¹⁹⁾.

Sodišče je oblikovalo dva kumulativna pogoja za opredelitev dogodkov kot izrednih razmer, ki se dosledno uporabljata v njegovi sodni praksi:

- (a) dogodek glede na značilnosti ali izvor ne sme biti neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti zadevnega letalskega prevoznika in
- (b) dogodek zaradi značilnosti ali izvora ni opazen pri dejanskem nadzoru zadevnega letalskega prevoznika ⁽¹²⁰⁾.

Letalski prevozniki lahko kot dokaz predložijo izvlečke iz tehničnih knjig ali poročil o dogodkih ali zunanje dokumente in izkaze. Če se letalski prevoznik sklicuje na tak dokaz v svojem odgovoru na zahtevek potnika ali nacionalnemu izvršilnemu organu, mora ta dokaz vključiti v svoj odgovor. Če se letalski prevoznik sklicuje na izredne razmere, mora te dokaze v skladu z nacionalnimi določbami o dostopu do dokumentov brezplačno predložiti nacionalnemu izvršilnemu organu in potnikom.

5.2 „Notranji“ in „zunanj“ dogodki

5.2.1 Pojem

Sodišče v svoji sodni praksi v zvezi s pojmom „izredne razmere“ v smislu člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 meni, da je treba dogodke, katerih izvor je „notranji“, razlikovati od dogodkov, katerih izvor je glede na dejanskega letalskega prevoznika „zunanj“ ⁽¹²¹⁾.

„Zunanj“ dogodki so posledica zunanjih okoliščin, ki so v praksi bolj ali manj pogoste, vendar letalski prevoznik nanje ne more vplivati, ker izvirajo iz naravnega dogodka ali dejanja tretje osebe, kot je drug letalski prevoznik ali javni oziroma zasebni subjekt, ki sodeluje pri letalski ali letališki dejavnosti ⁽¹²²⁾. „Zunanj“ dogodki se na splošno štejejo za izredne razmere.

Dogodke, ki niso „zunanj“, bi bilo treba opredeliti kot „notranje“ glede na dejanskega letalskega prevoznika in zato niso izredne razmere.

5.2.2 „Notranji“ dogodki

– Tehnične napake letala

Sodišče ⁽¹²³⁾ je nadalje pojasnilo, da se tehnične napake, ki so odkrite pri vzdrževanju zrakoplovov ali ki nastanejo zaradi pomanjkanja takega vzdrževanja, ne morejo šteti za izredne razmere. Sodišče meni, da se tehnična napaka, ki nastane spontano, kljub temu da je ni mogoče pripisati slabemu vzdrževanju in ni odkrita med rednim vzdrževanjem, ne sklada z opredelitvijo pojma „izredne razmere“, če je neločljivo povezana z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika.

⁽¹¹⁸⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 17 in navedena sodna praksa.

⁽¹¹⁹⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 22.

⁽¹²⁰⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 23, zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 29, zadeva C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, točka 36, in poznejše zadeve.

⁽¹²¹⁾ Sodišče je to razlikovanje prvič uporabilo v zadevi C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točka 39.

⁽¹²²⁾ Zadeva C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točka 41.

⁽¹²³⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 25.

Okvara, ki je nastala zaradi predčasne odpovedi nekaterih delov zrakoplova, se na primer lahko šteje za nepričakovan dogodek. Vendar pa je taka okvara še vedno neločljivo povezana z zelo zapletenim sistemom delovanja letala, ki ga letalski prevoznik uporablja v razmerah, zlasti vremenskih, ki so pogosto težavne, celo skrajne, pri čemer poleg tega noben del zrakoplova ni trajen. Zato je treba ugotoviti, da je tak nepričakovani dogodek neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika ⁽¹²⁴⁾.

Načeloma enako velja za okvaro dela, ki je nadomeščen le zaradi okvare prejšnjega dela (del, opredeljen kot „on condition“) ⁽¹²⁵⁾.

Med izredne okoliščine pa spadata skrita napaka, ki je nastala pri izdelavi in jo je odkril proizvajalec zrakoplova ali pristojni organ, ali poškodba zaradi sabotaže ali terorističnih dejanj. To velja tudi, če je proizvajalec letalskega prevoznika o obstoju napake obvestil več mesecev pred letom ⁽¹²⁶⁾.

– Pomične stopnice za vkrcanje

Sodišče ⁽¹²⁷⁾ je pojasnilo, da se trk letaliških pomičnih stopnic za vkrcanje v zrakoplov ne more šteti za izredne razmere, zaradi katerih letalski prevoznik ne bi bil obvezan plačati odškodnine na podlagi člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004. Pomične stopnice ali pomični mostovi se nujno uporabljajo pri letalskem prevozu potnikov, tako da se letalski prevozniki redno srečujejo s položaji, ki so posledica uporabe te opreme. Trk zrakoplova s pomičnimi stopnicami za vkrcanje je zato treba šteti za notranji dogodek, ki je neločljivo povezan z običajnim opravljanjem dejavnosti letalskega prevoznika. Na izredne razmere bi se lahko na primer sklicevali, kadar bi škoda na zrakoplovu nastala zaradi dejanja, ki ni povezano z običajnimi storitvami na letališču, kot je sabotaža ali teroristično dejanje.

– Nepričakovana odsotnost članov posadke

Nepričakovana odsotnost člana posadke, ki je nepogrešljiv za zagotovitev leta, zaradi bolezni ali celo nepričakovane smrti, pri čemer je do take odsotnosti prišlo malo pred predvidenim odhodom tega leta, ni zajeta s pojmom „izredne razmere“ v smislu člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

– Stavke letalskega osebja

Sodišče je odločilo, da stavke delavcev dejanskega letalskega prevoznika ni mogoče opredeliti kot izredne razmere, če je ta stavka povezana z zahtevami v zvezi z delovnimi odnosi med letalskim prevoznikom in njegovimi delavci, kot so pogajanja o plačah ⁽¹²⁹⁾.

Ta ugotovitev velja tudi za stavke, ki jih organizirajo sindikati ⁽¹³⁰⁾, in „divje stavke“, h katerim poziva osebje letalskega prevoznika po nepričakovani objavi o prestrukturiranju letalskega prevoznika ⁽¹³¹⁾. Pojem izrednih razmer prav tako ne zajema stavke osebja dejanskega letalskega prevoznika iz solidarnosti s stavko, ki je bila začeta proti matični družbi tega letalskega prevoznika ⁽¹³²⁾.

Stavkovni ukrepi, sprejeti za uveljavitev zahtevkov teh delavcev pri matični družbi, ne spadajo pod pojem izrednih razmer v smislu člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004. V zvezi s tem ni pomembno, ali so potekala predhodna pogajanja s predstavniki delavcev ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Zadeva C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, točke 40, 41 in 42.

⁽¹²⁵⁾ Zadeva C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, točka 43.

⁽¹²⁶⁾ Zadeva C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, točka 42, glej tudi zadevo C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, točki 37 in 39.

⁽¹²⁷⁾ Zadeva C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, točki 19 in 20.

⁽¹²⁸⁾ Združene zadeve C-156/22, C-157/22 in C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, točka 26.

⁽¹²⁹⁾ Zadeva C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točka 37.

⁽¹³⁰⁾ Zadeva C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točka 44.

⁽¹³¹⁾ Zadeva C-195/17, Krüsemann in drugi, ECLI:EU:C:2018:258, točka 48.

⁽¹³²⁾ Zadeva C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, točka 34.

⁽¹³³⁾ Zadeva C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, točka 33.

Če pa taka stavka izhaja iz zahtev, ki jih lahko izpolnijo le javni organi in na katere zadevni letalski prevoznik dejansko ne more vplivati, lahko pomeni izredne razmere ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3 „Zunanji“ dogodki

Sodišče je v različnih zadevah presojalo razmere, ki so nastale zaradi naravnih dogodkov ali dejanj tretjih oseb. Ti dogodki se na splošno lahko štejejo za izredne razmere.

Nekaj primerov je navedenih v nadaljevanju.

a) Trk s ptico

Trčenje med letalom in ptico ter morebitna škoda, nastala zaradi tega trčenja, nista neločljivo povezana z delovanjem letala. Po svoji naravi ali vzroku nista neločljivo povezana z običajnim opravljanjem dejavnosti zadevnega letalskega prevoznika in ta nad njima nima dejanskega nadzora. Zato se tako trčenje lahko opredeli kot izredne razmere ⁽¹³⁵⁾.

Sodišče je tudi pojasnilo, da vprašanje, ali je to trčenje dejansko povzročilo škodo na zadevnem letalu, ni upoštevno. Cilj zagotavljanja visoke ravni varstva letalskih potnikov, ki mu sledi Uredba (ES) št. 261/2004 in je opredeljen v njeni uvodni izjavi 1, namreč pomeni, da naj se letalskih prevoznikov ne spodbuja k opustitvi sprejemanja ukrepov, potrebnih zaradi take nezgode, z dajanjem prednosti ohranitvi in točnosti letov na račun njihove varnosti ⁽¹³⁶⁾.

V drugi zadevi je Sodišče ugotovilo, da prekinitev faze vzleta zrakoplova zaradi trčenja s ptico, ki povzroči zaviranje v sili, pri katerem se poškodujejo pnevmatike zrakoplova, spada pod pojem izrednih razmer v smislu člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽¹³⁷⁾.

b) Trčenje z drugimi zrakoplovi ali letališkimi vozili

Pojem izrednih razmer zajema trčenje zrakoplova v parkirnem položaju z zrakoplovom druge letalske družbe, ki je posledica premikanja zrakoplova druge letalske družbe ⁽¹³⁸⁾.

Pojem izrednih razmer lahko zajema tudi tehnično okvaro zrakoplova, parkiranega na letališču, ki je posledica trčenja dostavnega vozila v lasti tretje osebe z zrakoplovom ⁽¹³⁹⁾.

c) Poškodba letala s tujkom

Poškodovanje letala s tujkom, kot je prosti delec, ki leži na vzletno-pristajalni stezi, spada pod pojem „izredne razmere“ ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Gorivo na stezi

Prisotnost goriva na vzletno-pristajalni stezi, ki je povzročila zaprtje letališča in posledično veliko zamudo leta z letališča ali nanj, spada pod pojem „izredne razmere“, če zadevno gorivo ne izvira iz zrakoplova prevoznika, ki je opravil ta let ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Zadeva C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točka 45.

⁽¹³⁵⁾ Zadeva C-315/15, Pešková in Peška, ECLI:EU:C:2017:342, točka 24.

⁽¹³⁶⁾ Zadeva C-315/15, Pešková in Peška, ECLI:EU:C:2017:342, točka 25.

⁽¹³⁷⁾ Zadeva C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd., ECLI:EU:C:2022:748, točka 23.

⁽¹³⁸⁾ Zadeva C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, točka 26.

⁽¹³⁹⁾ Zadeva C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, točka 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Zadeva C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, točka 34.

⁽¹⁴¹⁾ Zadeva C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, točka 22.

e) Okvara sistema za dovod goriva zrakoplovom

Splošno okvaro pri dovodu goriva je mogoče šteti za izredne razmere, če je za upravljanje sistema za dovod goriva zrakoplovom odgovorno odhodno letališče zadevnega leta ali letala ⁽¹⁴²⁾.

f) Moteči potniki; nujna medicinska pomoč

Moteče vedenje potnika, zaradi katerega vodja zrakoplova preusmeri zadevni let na letališče, ki ni letališče prihoda, da bi se ta potnik (ali potniki) izkrcal in njegova (njihova) prtljaga raztovorila, je zajeto s pojmom „izredne razmere“, razen če je dejanski letalski prevoznik prispeval k nastanku tega vedenja ali opustil sprejetje ustreznih ukrepov glede na predznake takega vedenja ⁽¹⁴³⁾.

Poleg tega bi bila odstranitev potnika z letala zaradi nujne medicinske pomoči zajeta s pojmom izrednih okoliščin.

g) Izbruh vulkana

Okoliščine, kot je zaprtje dela evropskega zračnega prostora zaradi izbruha ognjenika Eyjafjallajökull, pomenijo izredne razmere v smislu Uredbe (ES) št. 261/2004 ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Zastoj na letališču zaradi slabih vremenskih pogojev

V skladu z uvodno izjavo 14 Uredbe (ES) št. 261/2004 bi bil primer dejanskega letalskega prevoznika, ki mora zaradi zastoja na letališču, za katerega so krivi slabi vremenski pogoji, let prestaviti ali odpovedati, tudi če vremenski pogoji povzročijo pomanjkanje zmogljivosti, posledica izrednih razmer.

i) Zunanje stavke

Stavke, ki niso povezane z dejavnostjo letalskega prevoznika, kot so stavke kontrolorjev zračnega prometa ali zaposlenih na letališču, lahko pomenijo izredne razmere, saj take zunanje stavke ne spadajo v opravljanje dejavnosti letalskega prevoznika in ta tako nanje dejansko ne more vplivati ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Pomanjkanje osebja, ki opravlja storitve natovarjanja prtljage

Položaj, ko osebje upravljavca letališča, odgovornega za natovarjanje prtljage na letala, ni dovolj številčno, lahko pomeni izredne razmere ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3 Ustrezni ukrepi, ki se lahko pričakujejo od letalskega prevoznika v izrednih razmerah

Ob pojavitvi izrednih razmer mora letalski prevoznik za oprostitev obveznosti plačila odškodnine dokazati, da se jim ne bi mogel izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

Povedano drugače, če pride do takih razmer, mora dejanski letalski prevoznik dokazati, da je sprejel položaju ustrezne ukrepe s tem, da je uporabil celotno osebje ter vsa materialna in finančna sredstva, ki jih je imel na voljo, da bi preprečil zamudo ali odpoved zadevnega leta. Vseeno od njega ni mogoče zahtevati, da privoli v nevzdržne žrtve glede na njegove zmogljivosti v upoštevem trenutku ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Zadeva C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, točka 28.

⁽¹⁴³⁾ Zadeva C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, točka 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Zadeva C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, točki 42 in 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Zadeva C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, točka 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Zadeva C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, točka 36 in navedena sodna praksa.

Poleg tega je Sodišče ⁽¹⁴⁸⁾ ugotovilo, da se lahko od letalskega prevoznika na podlagi člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 zahteva, da načrtuje svoje vire pravočasno, da bi se načrtovani let lahko opravil po koncu izrednih razmer, tj. v določenem času po načrtovanem odhodu. Letalski prevoznik bi moral določiti tako časovno rezervo, da bi lahko, če je to mogoče, navedeni let po koncu izrednih razmer opravil v celoti. Dolžina časovne rezerve se oceni za vsak primer posebej.

Nasprotno pa člena 5(3) ni mogoče razlagati tako, da v okviru ustreznih ukrepov določa, da je treba na splošno in ne glede na okoliščine načrtovati najmanjšo časovno rezervo, ki se brez razlikovanja nanaša na vse letalske prevoznike v vseh primerih, če nastopijo izredne razmere. V zvezi s tem bodo imeli letalski prevozniki na domačem letališču na splošno na voljo več virov kot na namembnih letališčih, s čimer se zagotovi več možnosti za omejitev vpliva izrednih razmer. Pri oceni zmožnosti letalskega prevoznika, da v novih okoliščinah, ki so posledica nastopa izrednih razmer, načrtovani let izvede v celoti, pa je treba paziti, da dolžina zahtevane časovne rezerve ne povzroči, da mora letalski prevoznik privoliti v nevzdržna odrekana glede na zmogljivosti svoje družbe v ustreznem trenutku ⁽¹⁴⁹⁾.

V zvezi s tehničnimi napakami dejstvo, da je letalski prevoznik spoštoval minimalna pravila glede vzdrževanja letala, ni zadosten dokaz za to, da je sprejel vse ustrezne ukrepe in da je zato razbremenjen obveznosti plačila odškodnine ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4 Izredne razmere na prejšnjem letu z istim zrakoplovom

Dejanski letalski prevoznik se lahko za to, da bi bil oproščen obveznosti plačila odškodnine potnikom v primeru velike zamude ali odpovedi leta, sklicuje na izredne razmere, ki so vplivale na prejšnji let, ki ga je izvedel ta letalski prevoznik z istim zrakoplovom, če obstaja neposredna vzročna zveza med nastankom teh razmer in zamudo ali odpovedjo poznejšega leta ⁽¹⁵¹⁾.

V drugi zadevi je Sodišče pojasnilo, da se lahko dejanski letalski prevoznik v primeru velike zamude ob prihodu sklicuje na izredne razmere, ki niso vplivale na navedeni let z zamudo, temveč na prejšnji let, ki ga je izvedel ta letalski prevoznik z istim zrakoplovom v okviru predpredzadnje rotacije tega zrakoplova, če obstaja neposredna vzročna zveza med nastankom teh razmer in veliko zamudo poznejšega leta ob prihodu ⁽¹⁵²⁾.

6. PRAVICE POTNIKOV V PRIMERU MNOŽIČNIH PREKINITEV POTOVANJ

6.1 Splošno

V Uredbi (ES) št. 261/2004 ni posebnih določb za primer obsežnih prekinitev potovanj, kot je izbruh vulkana na Islandiji leta 2010 ali izbruh pandemije COVID-19 leta 2020. Vendar je pravica do odškodnine v primeru odpovedi povezana s tem, da letalski prevoznik potnika o odpovedi ne obvesti pravočasno. Ta vidik je torej zajet v pojasnilih v oddelku 4.4 v zvezi s pravico do odškodnine.

6.2 Pravica do spremembe poti ali povračila stroškov

Kar zadeva spremembo poti, lahko množične prekinitve potovanj vplivajo na pravico do izbire spremembe poti „tako, kot je mogoče“. Letalski prevozniki lahko ugotovijo, da sprememba poti potnika do namembnega kraja v kratkem času ni mogoča. Poleg tega utegne biti nekaj časa nejasno, kdaj bo sprememba poti mogoča. Do tega lahko na primer pride, če država članica prekine lete v določene države ali iz njih. Glede na to se lahko, odvisno od primera, prva priložnost za spremembo poti znatno odloži ali je povezana z znatno negotovostjo. Posledično bi lahko bilo za potnika ugodnejše povračilo cene vozovnice ali sprememba poti pozneje, ko potnikom ustreza.

⁽¹⁴⁸⁾ Zadeva C-294/10, Eglitis in Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, točka 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Zadeva C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, točka 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Zadeva C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, točka 43.

⁽¹⁵¹⁾ Zadeva C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, točka 55.

⁽¹⁵²⁾ Zadeva C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, točka 57.

V zvezi s povračilom stroškov je potnik v primerih, ko odhodni let in povratni let rezervira ločeno in je odhodni let odpovedan, upravičen le do povračila odpovedanega leta, tj. v tem primeru odhodnega leta.

Če pa sta odhodni let in povratni let del iste rezervacije, tudi če ju opravljajo različni letalski prevozniki, bi bilo treba potnikom v primeru odpovedi odhodnega leta ponuditi dve možnosti: povračilo stroškov celotne vozovnice (tj. za oba leta) ali spremembo poti z drugim letom, ki nadomešča odhodni let.

6.3 Pravica do oskrbe

V Uredbi (ES) št. 261/2004 ni določb, v skladu s katerimi bi bila poleg izrednih razmer iz člena 5(3) priznana ločena kategorija „posebej izrednih“ dogodkov. Zato mora letalski prevoznik izpolniti svoje obveznosti, vključno s tistimi iz člena 9 Uredbe (ES) št. 261/2004, tudi če položaj, iz katerega izhajajo te obveznosti, traja dlje časa. V takih razmerah in dogodkih so potniki še posebno ranljivi ⁽¹⁵³⁾. Namen Uredbe (ES) št. 261/2004 je, da se ob nastopu izjemnih dogodkov primerno poskrbi zlasti za potrebe potnikov, ki čakajo na spremembo poti na podlagi člena 8(1), točka (b), Uredbe (ES) št. 261/2004.

6.4 Pravica do odškodnine

Pravica do odškodnine zaradi odpovedi v skladu s členom 5(1) in členom 7 Uredbe (ES) št. 261/2004 se ne uporablja v primeru odpovedi več kot 14 dni vnaprej ali če so za odpoved krive izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi letalski prevoznik sprejel vse ustrezne ukrepe.

Komisija meni, da okrepi javnih organov za zaježitev učinkov kriznih razmer, ki povzročajo množične prekinitve potovanj, po svoji naravi in izvoru niso značilni za običajno opravljanje dejavnosti letalskih prevoznikov in nanje ni mogoče vplivati.

V členu 5(3) je navedena izjema od pravice do odškodnine pod pogojem, da so „vzrok“ za zadevno odpoved izredne razmere, ki se jim ne bi bilo mogoče izogniti, tudi če bi bili sprejeti vsi ustrezni ukrepi.

Ta pogoj bi bilo treba šteti za izpolnjen, če javni organi prepovejo nekatere lete ali omejijo gibanje oseb tako, da je izvedba zadevnega leta dejansko izključena.

Ta pogoj je lahko izpolnjen tudi, če do odpovedi leta pride v razmerah, v katerih premiki oseb niso popolnoma prepovedani, ampak le omejeni na osebe, upravičene do odstopanj (na primer državljani ali rezidenti zadevne države).

Če se nobena taka oseba ne vrca na določeni let, bi let ostal nezaseden ali pa bi bil odpovedan. V takih primerih je lahko legitimno, da letalski prevoznik ne čaka do zadnjega trenutka, ampak let pravočasno odpove, da se sprejmejo ustrezni organizacijski ukrepi, tudi glede oskrbe, ki jo morajo letalski prevozniki zagotoviti svojim potnikom. V takih primerih in glede na razmere se še vedno lahko šteje, da je „vzrok“ odpovedi ukrep, ki so ga sprejeli javni organi. Odvisno od razmer lahko to velja tudi za lete v nasprotni smeri od letov, na katere se neposredno nanašajo omejitve potovanj, ki so jih uvedli javni organi.

Tudi pri odpovedi leta, za katero se odloči letalski prevoznik in dokaže, da je ta odločitev utemeljena zaradi varovanja in varnosti posadke, bi se moralo šteti, da so njen „vzrok“ izredne razmere.

Zgornja pojasnila niso in ne morejo biti izčrpna, saj lahko tudi druge posebne okoliščine, ki nastanejo v posebnih kriznih razmerah, spadajo na področje uporabe člena 5(3) Uredbe (ES) št. 261/2004.

⁽¹⁵³⁾ Zadeva C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, točka 30 in točka 4.3.3 razlagalnih smernic.

7. ODŠKODNINA, POVRAČILO STROŠKOV, SPREMEMBA POTI IN OSKRBA V PRIMERU VEČMODALNIH POTOVANJ

Večmodalnih potovanj, ki v eni prevozni pogodbi vključujejo več kot eno vrsto prevoza (npr. potovanje po železnici in zraku, ki se prodaja kot eno samo potovanje) ne zajema niti Uredba (ES) št. 261/2004 niti kateri koli drugi zakonodajni akt EU o pravicah potnikov pri drugih načinih prevoza⁽¹⁵⁴⁾. Če potnik zamudi let zaradi zamude vlaka, ima le pravico do pomoči za potovanje po železnici na podlagi Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹⁵⁵⁾, in sicer šele, če je zamuda potnika pri prihodu 60 minut ali več⁽¹⁵⁶⁾. Če potnik zamudi let zaradi zamude ladje ali avtobusa v okviru ene pogodbe o prevozu, se prav tako uporabljajo druge določbe⁽¹⁵⁷⁾. Če pa je večmodalno potovanje del kombinacije z drugimi potovalnimi storitvami (npr. nastanitvijo), je lahko zadevni organizator turističnega paketa v skladu z Direktivo (EU) 2015/2302 odgovoren tudi za zamujene lete in vpliv na turistični paket kot celoto.

8. PRITOŽBE PRI NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANIH, ORGANI ZA ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV IN VARSTVO POTROŠNIKOV NA PODLAGI UREDBE O SODELOVANJU NA PODROČJU VARSTVA POTROŠNIKOV

8.1 Pritožbe pri nacionalnih izvršilnih organih

Potniki se lahko pritožijo pri katerem koli nacionalnem izvršilnem organu, ki ga določi država članica, v zvezi z domnevno kršitvijo Uredbe (ES) št. 261/2004, ki nastane na letališču EU, ali v zvezi z vsakim letom iz tretje države na tako letališče⁽¹⁵⁸⁾.

Da bi zagotovili učinkovito obravnavo pritožbenih postopkov in varno pravno okolje za letalske prevoznike in druga potencialno vpletena podjetja, Komisija priporoča, da se potnikom svetuje, naj vložijo pritožbe pri:

- nacionalnem izvršilnem organu države odhoda v primeru letov znotraj EU in letov iz EU v tretjo državo ter
- nacionalnem izvršilnem organu države prihoda v primeru letov iz tretjih držav.

Potniki, ki menijo, da je letalski prevoznik kršil njihove pravice, bi morali vložiti pritožbo v razumnem roku in v skladu z roki, ki jih določa nacionalna zakonodaja⁽¹⁵⁹⁾.

Potniki se morajo najprej pritožiti letalskemu prevozniku. Šele če se ne strinjajo z njegovim odgovorom ali od njega ne prejmejo zadovoljivega odgovora, vložijo pritožbo pri nacionalnem izvršilnem organu. Komisija priporoča, da bi moral letalski prevoznik odgovoriti v dveh mesecih in da ni nobenih omejitev v zvezi z uporabo katerega od uradnih jezikov EU.

Poudariti je treba, da je Sodišče⁽¹⁶⁰⁾ menilo, da v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 nacionalnim izvršilnim organom ni treba ukrepati na podlagi takih pritožb za zagotovitev pravice vsakega posameznega potnika. Zato nacionalnemu izvršilnemu organu ni treba sprejeti prisilnih ukrepov proti letalskim prevoznikom, da bi jih zavezal plačati odškodnino na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 v posameznih primerih, saj njegova naloga, povezana s sankcioniranjem, iz člena 16(3) Uredbe (ES) št. 261/2004 vključuje sprejemanje ukrepov pri kršitvah, ki jih je organ opredelil med splošnim spremljanjem dejavnosti iz člena 16(1).

⁽¹⁵⁴⁾ Taka pravila so predlagana v predlogu COM(2013) 130 final in predlogu uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (COM(2023) 752 final z dne 29. novembra 2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Člen 20 Uredbe (EU) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ V zvezi s tem glej Uredbo (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 334, 17.12.2010, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) in Uredbo (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 55, 28.2.2011, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Člen 16(2) Uredbe (ES) št. 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Zadeva C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, točka 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Združeni zadevi C-145/15 in C-146/15, Ruijsenaars in drugi, ECLI:EU:C:2016:187, točke 32, 36 in 38.

Vendar po mnenju Sodišča Uredba (ES) št. 261/2004 državam članicam ne preprečuje sprejetja zakonodaje, ki zavezuje nacionalni izvršilni organ, da sprejme ukrepe na podlagi posamičnih pritožb⁽¹⁶¹⁾. Države članice imajo diskrecijsko pravico v zvezi s pristojnostmi, ki jih želijo podeliti svojim nacionalnim organom zaradi varstva pravic potnikov.

Te odločbe ne vplivajo na obveznost nacionalnih izvršilnih organov, da v skladu z načelom dobrega javnega upravljanja pritožnikom zagotovijo utemeljen odgovor na njihove pritožbe. Po mnenju Komisije je v skladu z dobro prakso tudi, da so potniki obveščeni o možnostih pritožbe ali drugih ukrepov, ki jih lahko sprejmejo, če se ne strinjajo z oceno svojega primera. Potnik bi moral imeti pravico, da se odloči, ali si želi, da ga zastopa druga oseba ali subjekt.

8.2 Alternativno reševanje sporov

Pravni okvir EU o alternativnem reševanju sporov naj bi potrošnikom omogočil učinkovito uveljavljanje njihovih pravic v sporih s trgovci glede nakupa izdelka ali storitve. Medtem ko je lahko naložba v smislu stroškov in časa za sodni postopek odvračilna, neformalna orodja pa so nezadostna, morajo organi za alternativno reševanje sporov s certifikatom kakovosti v skladu z Direktivo 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹⁶²⁾ rešiti spor v 90 dneh, brez stroškov ali samo z nominalnimi stroški za potrošnika.

Potrošniki imajo dostop do organov za alternativno reševanje sporov s certifikatom kakovosti, če prebivajo v EU in ima trgovec sedež v EU. Če letalski prevozniki na podlagi nacionalne zakonodaje niso obvezani sodelovati v postopkih pri organih za alternativno reševanje sporov, je zaželeno, da prostovoljno sodelujejo v ustreznih postopkih in o tem obvestijo svoje stranke.

Dostop potrošnikov do organov za alternativno reševanje sporov dopolnjuje možnost, da se potniki pritožijo nacionalnim izvršilnim organom v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004.

8.3 Nadaljnja sredstva za pomoč deležnikom pri uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004

Načinov za pomoč deležnikom pri uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004 je več.

Prvi se nanaša na sodelovanje na področju varstva potrošnikov v skladu z Uredbo (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹⁶³⁾, ki vzpostavlja mehanizem za usklajevanje in sodelovanje med nacionalnimi organi za izvrševanje. Sodelovanje med temi organi je nujno za zagotovitev enake uporabe zakonodaje o pravicah potrošnikov na celotnem notranjem trgu in za vzpostavitev enakih konkurenčnih pogojev za podjetja. V Uredbi (EU) 2017/2394 so zajeti primeri, kjer so ogroženi kolektivni interesi potrošnikov, in nacionalnim organom so dodeljena dodatna pooblastila za preiskovanje in izvrševanje, da bi se preprečile kršitve pravil na področju varstva potrošnikov v čezmejnih primerih.

V Uredbi (EU) 2017/2394 je navedena Uredba (ES) št. 261/2004 o pravicah letalskih potnikov kot eden od pravnih instrumentov za varstvo interesov potrošnikov. To pomeni, da se lahko v primeru ogroženosti kolektivnih interesov v čezmejnem okviru uveljavijo pravice potnikov iz Uredbe (ES) št. 261/2004 v okviru mehanizma za usklajevanje in sodelovanje, vzpostavljenega z Uredbo (EU) 2017/2394.

⁽¹⁶¹⁾ Zadeva C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, točka 26.

⁽¹⁶²⁾ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Direktiva (EU) 2020/1828 ⁽¹⁶⁴⁾ zagotavlja še en instrument za uveljavljanje pravic potnikov v večjem obsegu. Iz navedene direktive izhaja, da so zastopniške tožbe tiste tožbe, ki jih kvalificirani subjekti vložijo pri nacionalnih sodiščih ali upravnih organih v imenu skupin potrošnikov, da bi zahtevali opustitvene ukrepe (tj. prenehanje nezakonitih praks trgovcev), ukrepe za povrnitev škode (kot sta povračilo ali odškodnina) ali tako opustitvene ukrepe kot tudi ukrepe za povrnitev škode. Namen Direktive je zavarovati kolektivne interese potrošnikov na številnih področjih, zlasti na področju potovanja in turizma. Uporablja se za tožbe, vložene zoper kršitve Uredbe (ES) št. 261/2004, ki je v njej navedena med akti prava EU, ki spadajo na njeno področje uporabe. Poleg tega se lahko potniki s težavami, ki so nastale čezmejno, obrnejo tudi na mrežo evropskih potrošniških centrov ⁽¹⁶⁵⁾. Mreža evropskih potrošniških centrov obvešča potrošnike o njihovih pravicah na podlagi zakonodaje EU in nacionalne zakonodaje o pravicah potrošnikov, daje brezplačne nasvete o možnih načinih obravnavanja pritožb, zagotavlja neposredno pomoč pri sporazumnem reševanju pritožb s trgovci in preusmerja potrošnike k ustreznemu organu, če jim sama ne more pomagati. Potniki se lahko za informacije ali neposredno pomoč pri uveljavljanju pravic na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 obrnejo tudi na nacionalne potrošniške organizacije.

9. VLOŽITEV TOŽBE NA PODLAGI UREDBE (ES) ŠT. 261/2004

9.1 Pristojnost za vložitev tožbe na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004

Najprej je treba ugotoviti, da Uredba (ES) št. 261/2004 ne vsebuje pravil o mednarodni pristojnosti sodišč držav članic, tako da je treba vprašanje pristojnosti obravnavati ob upoštevanju Uredbe (EU) št. 1215/2012 ⁽¹⁶⁶⁾.

Pri letalskih prevozi iz ene države članice v drugo, ki so opravljeni na podlagi pogodbe, sklenjene z enim dejanskim letalskim prevoznikom, lahko tožeča stranka odškodninski zahtevek na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 predloži nacionalnemu sodišču, ki je pristojno za kraj odhoda ali kraj prihoda letala, kot sta dogovorjena v pogodbi o prevozu ⁽¹⁶⁷⁾, pri čemer se uporabi Uredba (EU) št. 1215/2012. Na podlagi člena 4(1) Uredbe (EU) št. 1215/2012 imajo potniki poleg tega možnost, da tožbo vložijo pred sodišči, kjer ima stalno prebivališče tožena stranka (letalski prevoznik).

Sodišče je v več odločbah potrdilo, da lahko potniki tudi v primeru vmesnih letov za zvezo, ki so sestavljeni iz potrjene enotne rezervacije za celotno potovanje in razdeljeni na več delov, vložijo tožbo bodisi v kraju odhoda bodisi v kraju prihoda. Natančneje, Sodišče je odločilo, da se lahko v skladu z Uredbo (EU) št. 1215/2012 tožba vloži pri nacionalnem sodišču v kraju prihoda drugega leta, če prevoz z dvema letoma opravita dva različna letalska prevoznika in je odškodninska tožba utemeljena z motnjo na prvem od teh letov, ki ga je opravil letalski prevoznik, ki ni pogodbeni stranka zadevnih potnikov ⁽¹⁶⁸⁾.

Prav tako se lahko vloži tožba pri nacionalnem sodišču kraja odhoda prvega dela leta, če odškodninska tožba izhaja iz odpovedi zadnjega dela leta in je vložena proti letalskemu prevozniku, zadolženemu za ta zadnji del leta ⁽¹⁶⁹⁾.

Vendar v primeru vmesnih letov za zvezo, sestavljenih iz dveh ali več letov, ki jih opravijo različni letalski prevozniki, tožbe ni mogoče vložiti pri nacionalnem sodišču kraja prihoda prvega leta, če je bila odškodninska tožba vložena zgolj zaradi zamude, ki je nastala zaradi prepoznega vzleta pri prvem posameznem letu, in sicer zoper letalskega prevoznika, ki je odgovoren za izvedbo tega prvega posameznega leta ⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (UL L 409, 4.12.2020, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Zadeva C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, točka 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Zadeva C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, točka 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Združene zadeve C-274/16, C-447/16 in C-448/16, flightright, ECLI:EU:C:2018:160, točka 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Zadeva C-606/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:101, točka 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Zadeva C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, točka 27.

Glede vprašanja pravega naslovnika za tožbo je Sodišče razsodilo, da sodišče države članice ni pristojno za odločanje o sporu v zvezi z odškodninsko tožbo, vloženo zoper letalsko družbo s sedežem na ozemlju druge države članice, ker ima ta družba na območju pristojnosti sodišča podružnico, če ta podružnica ne sodeluje v pravnem razmerju med družbo in zadevnim potnikom ⁽¹⁷¹⁾.

V zvezi z vprašanjem, ali lahko letalski prevoznik v svojih pogojih poslovanja potnikom prepove, da za vložitev tožbe v njihovem imenu pooblastijo tretjo osebo, je Sodišče pojasnilo, da člen 15 Uredbe (ES) št. 261/2004 nasprotuje temu, da se v pogodbo o prevozu vključi pogoj o prepovedi prenosa pravic, ki jih ima letalski potnik v razmerju do dejanskega letalskega prevoznika na podlagi določb te uredbe ⁽¹⁷²⁾.

Če je bil let del pogodbe o paketnem potovanju, lahko potnik v skladu z Uredbo (EU) št. 1215/2012 vložiti odškodninsko tožbo zoper dejanskega letalskega prevoznika, čeprav med potnikom in letalskim prevoznikom ni bila sklenjena nobena pogodba ⁽¹⁷³⁾.

V zvezi s pristojnostjo za tožbene zahteve na podlagi Montrealske konvencije je Sodišče pojasnilo naslednje: krajevno pristojnost za odškodninski zahtevek v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 bi bilo treba presojati glede na Uredbo (EU) št. 1215/2012, pristojnost za drugi del zahtevka za nadaljnjo škodo, ki spada na področje uporabe Montrealske konvencije, pa bi bilo treba presojati glede na navedeno konvencijo ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2 Časovni okvir za vložitev tožbe na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004

V Uredbi (ES) št. 261/2004 niso določeni roki za vložitev tožbe pred nacionalnimi sodišči. Ti so odvisni od nacionalne zakonodaje posamezne države članice o zastaranju tožb. Zastaranje tožb v dveh letih na podlagi Montrealske konvencije se ne uporablja za tožbene zahteve, ki se predložijo na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, in ne vpliva na nacionalno zakonodajo držav članic, saj ukrepi, povezani z odškodnino in opredeljeni v Uredbi (ES) št. 261/2004, ne spadajo v področje uporabe Konvencije, ker so namenjeni povrnitvi škode zaradi nevšečnosti, ki so jih utrpeli potniki, in hkrati dopolnjujejo sistem za povrnitev škode iz Konvencije. Zato se lahko roki med državami članicami razlikujejo ⁽¹⁷⁵⁾.

10. ODGOVORNOST LETALSKIH PREVOZNIKOV NA PODLAGI MONTREALSKE KONVENCIJE

Konvencija o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz, splošno znana pod imenom „Montrealska konvencija“, je bila v Montrealu sklenjena 28. maja 1999. Evropska unija je pogodbenica te konvencije in nekatere njene določbe so bile v pravo EU vključene z Uredbo Sveta (ES) št. 2027/97, ki je skupaj z Uredbo (ES) št. 261/2004 namenjena varstvu pravic potnikov pri letalskem prevozu v EU.

(a) Združljivost Uredbe (ES) št. 261/2004 z Montrealsko konvencijo:

Sodišče ⁽¹⁷⁶⁾ je potrdilo, da so zahteve za plačilo odškodnine zaradi zamude pri prihodu in zagotovitev pomoči ob zamudi pri odhodu združljive z Montrealsko konvencijo. V zvezi s tem je Sodišče menilo, da je izguba časa zaradi zamude leta „nevšečnost“ in ne „škoda“, kot jo obravnava Montrealska konvencija. Ta razlaga je temeljila na ugotovitvi, da bo prevelika zamuda vsem potnikom povzročila skoraj enake nevšečnosti, za katere bo na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 škoda povrnjena v obliki takojšnje in standardizirane odškodnine, medtem ko Montrealska konvencija predvideva odškodnino, za katero je potrebna ocena nastale škode za vsak primer posebej, zaradi česar se lahko povrne samo naknadno in individualno. Zato se Uredba (ES) št. 261/2004 umešča pred Montrealsko konvencijo. Obveznost plačila odškodnine potnikom, katerih let ima zamudo, na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 je zato zunaj področja uporabe navedene konvencije, vendar dopolnjuje sistem za povrnitev škode, ki je opredeljen v njej.

⁽¹⁷¹⁾ Zadeva C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, točka 36.

⁽¹⁷²⁾ Zadeva C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, točka 26.

⁽¹⁷³⁾ Zadeva C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, točka 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Zadeva C-213/18, Guaitoli in drugi, ECLI:EU:C:2019:927, točka 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Zadeva C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, točka 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Zadeva C-344/04, IATA in ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, točke 43, 45, 46 in 47, združeni zadevi C-402/07 in C-432/07, Sturgeon in drugi, ECLI:EU:C:2009:716, točka 51.

- (b) Uredba (ES) št. 2027/97 se uporablja le za potnike, ki letijo z „letalskim prevoznikom“ v smislu člena 2(1), točka (b), navedene uredbe, tj. za podjetja za zračni prevoz z veljavno operativno licenco ⁽¹⁷⁷⁾.
- (c) Na podlagi člena 17 Montrealske konvencije je potnik oseba, prevoz katere temelji na pogodbi o prevozu v smislu člena 3 navedene konvencije, tudi če posamična ali skupna prevozna listina ni bila izdana ⁽¹⁷⁸⁾.
- (d) Pojem „nesreča“ v smislu člena 17(1) Montrealske konvencije, ki določa odgovornost letalskega prevoznika za škodo v primeru smrti ali telesne poškodbe potnika, je Sodišče razlagalo v več sodbah, na primer v naslednjih zadevah:
- (i) **Razlitje kave** - položaji, ki se zgodijo na letalu, v katerih predmet, s katerim se potnikom zagotavlja storitev, potniku povzroči telesno poškodbo, na primer razlitje vroče kave, ne da bi bilo treba preučiti, ali so ti položaji posledica tveganja, ki je tipično za letalski prevoz ⁽¹⁷⁹⁾, lahko pomenijo „nesrečo“.
 - (ii) **Padec na stopnicah** - položaj, v katerem potnik iz razloga, ki ga ni mogoče ugotoviti, pade na premičnih stopnicah, postavljenih za izkrcanje potnikov iz letala, ter se poškoduje, predstavlja „nesrečo“ v smislu člena 17(1) Montrealske konvencije, tudi če zadevni letalski prevoznik v zvezi s tem ni kršil dolžnosti skrbnosti in obveznosti zagotavljanja prometne varnosti ⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) **Trd pristanek** - pojem „nesreča“ ne zajema pristanka, ki je potekal v skladu z operativnimi postopki in omejitvami, ki veljajo za zadevni zrakoplov, vključno s predvidenimi odstopanji in rezervami v zvezi z dejavniki zmogljivosti, ki pomembno vplivajo na pristanek, ter ob upoštevanju zahtev dobre inženirske prakse in dobre prakse na področju upravljanja zrakoplovov, tudi če bi zadevni potnik ta pristanek dojemal kot nepredviden dogodek ⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) Škodo za **duševno poškodbo**, ki je potniku nastala zaradi „nesreče“ v smislu člena 17(1) Montrealske konvencije in ki ni povezana s „telesno poškodbo“ v smislu navedene določbe, je treba povrniti na enaki podlagi kot za tako telesno poškodbo, če potniki dokažejo obstoj posega v svojo duševno integriteto, ki je tako hud in intenziven, da vpliva na njihovo splošno zdravstveno stanje in ga brez zdravljenja ni mogoče ublažiti ⁽¹⁸²⁾.
 - (v) Za nudenje **neustrezne prve pomoči** potniku na letalu, pri čemer je ta pomoč povzročila poslabšanje telesnih poškodb, nastalih zaradi „nesreče“ v smislu člena 17(1) Montrealske konvencije, je treba šteti, da je del te nesreče ⁽¹⁸³⁾.
- (e) Člen 22(2) Montrealske konvencije bi bilo treba razlagati skupaj s členom 3(3) navedene konvencije, in sicer tako, da se pravica do odškodnine in omejitve odgovornosti letalskega prevoznika v primeru uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude prtljage na 1 288 posebnih pravic črpanja uporabljajo tudi za potnika, ki zahteva odškodnino zaradi izgube, uničenja, poškodovanja ali zamude prtljage, ki jo je oddal v imenu drugega potnika, če so bili v prtljagi dejansko predmeti prvega potnika. Vsak potnik, katerega prtljaga je bila uničena, izgubljena, poškodovana ali pa je zamujala ter je prtljago oddal pod drugim imenom, mora imeti pravico do odškodnine v okviru 1 288 posebnih pravic črpanja, če lahko potniki dokažejo, da so bili v oddani prtljagi res njihovi predmeti. Zadevni potnik mora to pravno zadostno dokazati pred nacionalnim sodiščem, ki lahko upošteva, da sta potnika družinska člana, ki sta skupaj kupila letalski karti ali sta potovala skupaj ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Zadeva C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, točka 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Zadeva C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, točke 36, 37 in 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Zadeva C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, točka 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Zadeva C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, točka 24.

⁽¹⁸¹⁾ Zadeva C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, točka 43.

⁽¹⁸²⁾ Zadeva C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, točka 33.

⁽¹⁸³⁾ Zadeva C-510/21, DB/Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, točka 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Zadeva C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, točka 35.

- (f) Znesek iz člena 22(2) Montrealske konvencije, ki je omejitev odgovornosti letalskega prevoznika v primeru uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude oddane prtljage, za katero ni bila podana posebna izjava o interesu za dostavo v namembni kraj, pomeni zgornjo mejo odškodnine. Ne gre za fiksni znesek in potnik nima samodejne pravice do tega zneska ⁽¹⁸⁵⁾.
- (g) Člen 22(2) Montrealske konvencije, ki določa omejitev odgovornosti letalskega prevoznika za škodo, ki med drugim nastane z izgubo prtljage, vključuje premoženjsko in nepremoženjsko škodo ⁽¹⁸⁶⁾. Ta člen se uporablja tudi v primeru uničenja, izgube, poškodovanja ali zamude pri prevozu oddanih invalidskih vozičkov ali druge opreme za gibanje ali pripomočkov, kakor je opredeljeno v členu 2, točka (a), Uredbe (ES) št. 1107/2006. V tem primeru je odgovornost letalskega prevoznika omejena na vrednost, navedeno v prejšnjem odstavku, razen če potnik ob izročitvi prijavljene prtljage letalskemu prevozniku predloži posebno izjavo o interesu za dostavo v namembni kraj in, če se to zahteva, plača dodatni znesek.
- (h) V zvezi z razlago členov 19, 22 in 29 Montrealske konvencije je Sodišče ⁽¹⁸⁷⁾ menilo, da je letalski prevoznik na podlagi Konvencije lahko odgovoren delodajalcu v primeru škode zaradi zamude leta, na katerem so bili potniki njegovi zaposleni. Konvencijo bi bilo zato treba razlagati tako, da se ne uporablja le za škodo, povzročeno samim potnikom, temveč tudi za škodo, ki jo je utrpel delodajalec, s katerim je potnik sklenil pogodbo o mednarodnem prevozu. Sodišče je v svoji odločbi dodalo, da se letalskim prevoznikom zagotavlja, da njihova odgovornost ne more preseči zneska, izračunanega tako, da se zgornja meja, določena v Konvenciji, pomnoži s številom zadevnih zaposlenih/potnikov.
- (i) Reklamacijo je treba podati v pisni obliki v rokih, predpisanih v členu 31(2) Montrealske konvencije, sicer je vsakršna tožba zoper prevoznika nedopustna. Ta zahteva je izpolnjena, če predstavnik letalskega prevoznika reklamacijo zabeleži v informacijski sistem letalskega prevoznika, če lahko potnik preveri točnost besedila reklamacije, kot je bila dana v pisno obliko in vnesena v ta sistem, in jo, po potrebi, spremeni ali dopolni oziroma nadomesti pred iztekom roka iz člena 31(2) Konvencije. Nazadnje, za reklamacije niso določene druge vsebinske zahteve, kot je ta, da se letalskega prevoznika seznani z nastalo škodo ⁽¹⁸⁸⁾.
- (j) V primeru odškodninskega zahtevka za povračilo škode iz člena 19 Montrealske konvencije ima potnik možnost izbire med več sodišči, ki so določena v členu 33 te konvencije: bodisi sodišče v kraju sedeža prevoznika, sodišče v glavnem kraju poslovanja prevoznika, sodišče v kraju poslovne enote prevoznika, prek katere je bila sklenjena pogodba, bodisi sodišče v namembnem kraju. V tem primeru ni pomembno, ali se ta kraj nahaja v EU, saj pristojnost temelji na konvenciji, katere pogodbenica je EU.

⁽¹⁸⁵⁾ Zadeva C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, točka 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Zadeva C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, točka 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Zadeva C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, točki 29 in 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Zadeva C-258/16 P, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, točke 31, 37, 47 in 54.