

Informativno obvestilo za letalske potnike

Informativno obvestilo o zadevni zakonodaji EU o varstvu potrošnikov, trženju in varstvu podatkov, ki ureja dejavnosti agencij za odškodninske zahteve v zvezi v Uredbo št. 261/2004 o pravicah potnikov v letalskem prometu

Namen tega informativnega obvestila je potnikom zagotoviti nekatere informacije o pravni podlagi EU, ki velja za dejavnosti agencij za odškodninske zahteve na področju pravic letalskih potnikov.

V nadaljevanju agencija za odškodninske zahteve pomeni podjetje, ki javnosti zagotavlja storitve upravljanja odškodninskih zahtevkov v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004¹ (v nadaljnjem besedilu: Uredba). Pravni zastopniki/odvetniki, ki delujejo kot agencije za odškodninske zahteve, so v tem obvestilu prav tako zajeti.

Potniki bi si morali vedno prizadevati vzpostaviti stik z dejanskim letalskim prevoznikom, preden uporabijo druga pravna sredstva. Potnike je treba spomniti, da so v skladu s členom 16 Uredbe nacionalni izvršilni organi kot javni organi odgovorni za izvrševanje splošne skladnosti z Uredbo in da lahko tudi postopki alternativnega reševanja sporov² (ARS) prispevajo k doseganju vzajemno zadovoljive razrešitve sporov med potniki in dejanskimi letalskimi prevozniki na ravni zasebnega prava. Obe vrsti postopkov sta zajeti v veljavni zakonodaji EU in ju lahko potniki uporabljajo, da se zagotovi spoštovanje njihovih pravic in prejem nadomestila, do katerega so upravičeni.

Kot je navedeno v oddelku 7.1 razlagalnih smernic Komisije za Uredbo (ES) št. 261/2004³, ima potnik pravico do odločitve, ali si želi, da ga zastopa druga oseba ali subjekt. Vendar je bila Komisija obveščena o več domnevnih nepravilnih praksah in napačnem ravnanju nekaterih agencij za odškodninske zahteve.

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).

² Potniki s prebivališčem v EU lahko organom za ARS predložijo svoje pogodbene spore z letalskim prevoznikom, ki deluje na ozemlju EU in sodeluje v sistemu ARS. 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 (UL L 165, 18.6.2013, str. 63).

³ 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, kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta (2016/C 214/04), 15.6.2016. ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=EN))

Na prvi stopnji morebitne kršitve teh pravil ocenijo pristojni nacionalni organi za vsak primer posebej, pri čemer upoštevajo vse ustrezne okoliščine. Komisija je dolžna zagotoviti, da države članice nadzorujejo dejavnosti zadevnih strani, vključno z agencijami za odškodninske zahteve, da preverijo, ali se njihove dejavnosti izvajajo v skladu z veljavnimi pravili EU o varstvu potrošnikov, trženju in zakonodaji o varstvu podatkov⁴.

Da bi zaščitili potnike in jim pomagali sprejeti informirano odločitev o uveljavljanju njihovih odškodninskih zahtevkov v skladu z Uredbo, želi Komisija v priloženem obvestilu opozoriti na nekatere ključne pravne obveznosti agencij za odškodninske zahteve, na katere morajo biti potniki posebej pozorni.

To obvestilo ne posega v druge obveznosti, naložene agencijam za odškodninske zahteve na podlagi nacionalne zakonodaje.

1 – Agencije za odškodninske zahteve morajo jasno prikazati ceno svojih storitev, torej na svojem spletnem mestu navesti začetno ceno, ki vključuje vse veljavne pristojbine.

V skladu z zakonodajo EU na področju varstva potrošnikov in trženja lahko trgovci prosto določajo cene, ki jih zaračunavajo za svoje izdelke, če potrošnike ustrezno obvestijo o skupnih stroških in načinu izračuna teh stroškov.

Informacije o cenah bi morale biti jasno prikazane, trajanje pogodbe in obveznosti potrošnikov morajo biti jasno in vidno navedene in ne smejo biti zavajajoče; trgovci morajo jasno navesti skupno (ali končno) ceno (vključno z davki). Kršitve teh pravil se lahko štejejo za nepošteno v skladu z zakonodajo EU, če je verjetno, da povprečni potrošnik zaradi takšnih praks sprejme odločitev o transakciji, ki je sicer ne bi sprejel.

V primeru oglaševanja med podjetji, na primer kadar agencije za odškodninske zahteve svoje storitve ponujajo podjetjem (potniki, ki letijo iz poslovnih razlogov), je prepovedano vsako oglaševanje, ki lahko na kakršen koli način, vključno s predstavitvijo, zavede osebe, ki jim je namenjeno, kar izkrivlja njihovo gospodarsko vedenje ali posledično škodi interesom

⁴ 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).

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).

Direktiva 2006/114/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju (kodificirano besedilo) (UL L 376, 27.12.2006, str. 21), Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (UL L 281, 23.11.1995, str. 31), Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (UL L 201, 31.7.2002, str. 37) in Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES „(UL L 119, 4.5.2016, str. 1)“.

konkurentov.

2 – Agencije za odškodninske zahteve morajo predložiti jasno pisno pooblastilo.

Kot splošno pravno načelo ima vsak potnik pravico do odločitve, ali želi, da ga druga oseba ali subjekt zastopa na sodišču ali v pravnem postopku pred sodno obravnavo v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo. Na zahtevo bi morale agencije za odškodninske zahteve predložiti podpisano pisno pooblastilo skupaj s kopijo osebne izkaznice ali potnega lista (za preverbo podpisa).

3 – Agencije ne bi smele izvajati vztrajnega neželenega trženja po telefonu.

Glede vztrajnega neželenega trženja po telefonu bi lahko bila relevantna ena od 31 praks na črnem seznamu na podlagi Direktive o nepoštenih poslovnih praksah (namreč prakse, ki veljajo za nepošteno v **vseh okoliščinah**, brez ocene za vsak primer posebej na podlagi drugih določb Direktive). Zlasti št. 26 Priloge I k Direktivi prepoveduje „*Vztrajno in nezaželeno nagovarjanje po telefonu, telefaksu, elektronski pošti ali drugem sredstvu za sporazumevanje na daljavo, razen v okoliščinah in v mejah, upravičenih po nacionalnem pravu, ko se izvršuje pogodbene obveznosti.*“

Nadalje člen 13 Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah zahteva predhodno privolitev v uporabo klicnih avtomatov, faksov in elektronske pošte za namene neposrednega trženja. Govorno-govorni klici za namene neposrednega trženja niso dovoljeni brez privolitve zadevnih naročnikov ali uporabnikov ali v zvezi z naročniki ali uporabniki, ki ne želijo prejemati teh sporočil. Izbira med temi možnostmi se določi z nacionalno zakonodajo, pri čemer se upošteva, da morata biti obe možnosti za naročnika ali uporabnika brezplačni.

4 – Prenos osebnih podatkov.

Prodajalci vozovnic, organizatorji potovanj, potovalne agencije (vključno s spletnimi potovalnimi agenti) in katera koli tretja oseba, ki ima dostop do podatkov o potnikih, a ni pogodbenica prevozne pogodbe, ne bi smeli prenašati osebnih podatkov agenciji za odškodninske zahteve, razen če to dovoljuje pravo, ki se uporablja, ali izrecno dovoli potnik, na katerega se nanašajo.

Prodajalci vozovnic, organizatorji potovanj, potovalne agencije (tudi spletni potovalni agenti) in tretje osebe, ki obdelujejo osebne podatke v EU, morajo upoštevati pravila EU o varstvu podatkov. To pomeni, da se osebni podatki zbirajo za določene, izrecne in zakonite namene ter da se osebni podatki „ne obdelujejo naprej na način, ki ni združljiv z navedenimi nameni“. Osebe ali organizacije, ki zbirajo in upravljajo osebne podatke, jih morajo zaščititi pred zlorabami in morajo spoštovati pravice posameznikov glede njihovih osebnih podatkov, ki jih zagotavlja pravo EU.