



Sporočilo za javnost

Luxembourg, 8. novembra 2018

Potniki v EU imajo po besedah revizorjev veliko pravic, vendar se morajo še vedno boriti zanje

Evropsko računsko sodišče v svojem novem poročilu ugotavlja, da je sistem EU za pravice potnikov dobro razvit, da pa se morajo potniki še vedno boriti, da te pravice uveljavijo. Po besedah revizorjev potniki pogosto niso seznanjeni s svojimi pravicami in nimajo informacij, kako jih pridobiti. Revizorji so pripravili več priporočil za izboljšave, vključno s samodejnim plačilom odškodnin za zamude v nekaterih razmerah, tako da potnikom ne bi bilo treba zanje zaprositi. Poleg tega so pripravili 10 nasvetov za boljša potovanja vseh potnikov.

Evropska komisija je opredelila sklop temeljnih pravic potnikov v EU, ki so skupne štirim načinom javnega prevoza: zračnemu, železniškemu, vodnemu in avtobusnemu. Pravice so zagotovljene za vse štiri načine, čeprav se obseg varstva in posebna pravila med posameznimi uredbami razlikujejo.

Da bi revizorji preučili, ali so pravice potnikov uspešno zaščitene, so obiskali Češko, Nemčijo, Irsko, Grčijo, Španijo, Francijo, Italijo, Nizozemsko, Poljsko in Finsko ter izvedli dve anketi za potnike. Ugotovili so, da je okvir EU zaradi obsega uredb edinstven na svetovni ravni. Kljub temu se veliko potnikov premalo zaveda svojih pravic in jih pogosto ne doseže zaradi problemov z njihovim uveljavljanjem. Temeljne pravice naj bi sicer ščitile vse potnike, vendar pa je obseg zaščite odvisen od načina prevoza.

„Zavzemanje EU za pravice potnikov je nesporno,“ je povedal član Evropskega računskega sodišča George Pufan, ki je pristojen za poročilo. „Da bo sistem v najboljšem interesu potnikov, pa mora biti bolj skladen, prijazen uporabniku in uspešen.“

Številne določbe v uredbah se lahko različno razlagajo, znesek odškodnine, ki jo zagotavljajo, pa ni enak nakupni vrednosti, ker v nobeni določbi ni navedeno, da se ta znesek prilagodi inflaciji. Po besedah revizorjev omejitve glede pristojnosti nacionalnih izvršilnih organov in različne izjeme močno zmanjšujejo obseg pravic potnikov.

Stopnja ozaveščenosti med potniki je še vedno razmeroma nizka, kampanje ozaveščanja pa ne zagotavljajo dovolj praktičnih navodil o tem, kako ravnati pri prekinitvi potovanja. Sedanji sistem

Namen tega sporočila za javnost je predstaviti glavna sporočila posebnega poročila, ki ga je sprejelo Evropsko računsko sodišče.

Celo poročilo je na voljo na www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – uradni govorec

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – tiskovni predstavnik

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

odškodnin pomeni veliko breme za prevoznike in potnike, postopki pa niso pregledni. Potniki na isti poti so lahko različno obravnavani, pristop k izvrševanju pravic pa se razlikuje glede na način prevoza in državo članico.

Karol, potnik, ki je odgovoril na anketo revizorjev, je takole opisal svoje izkušnje: „Vsi leti iz Gdańska so imeli zamudo zaradi slabega vremena. Ko je bil zračni promet znova vzpostavljen, je bilo letalo, s katerim naj bi potoval, uporabljeno za drug let. Vložil sem pritožbo, kar so storili tudi drugi potniki na mojem letu. Nekateri nismo prejeli odškodnine, drugi pa so jo, čeprav so bili razlogi za zamudo enaki.“

V anketi je sodelovala tudi Greta: „Med potovanjem iz Düsseldorfa v Krakov sem v Pragi zamudila povezovalni vlak. Vozovnico za celotno pot sem kupila pri nemškem prevozniku, vendar je del prevoza opravil češki prevoznik. Zaradi zamude sem lahko potovanje nadaljevala šele naslednji dan. Nobena od železniških družb mi ni zagotovila hotelske nastanitve. Hotel v Pragi sem morala rezervirati na svoje stroške. Nobena od družb se ni čutila odgovorne za povračilo teh stroškov in izplačilo odškodnine zaradi zamude.“

Po besedah revizorjev so zaradi spremljanja, ki ga je opravila Evropska komisija, uredbe postale jasnejše. Ker pa Komisija ni pristojna za zagotovitev uveljavljanja pravic potnikov, se pravice različno uporabljajo.

Revizorji so izdali več priporočil za izboljšave:

- povečanje skladnosti, jasnosti in uspešnosti pravic potnikov EU. To naj vključuje tudi obveznost za prevoznike, da v 48 urah pojasnijo vzroke za prekinitev potovanja in samodejno plačajo odškodnine za zamudo;
- povečanje ozaveščenosti potnikov;
- nadaljnja krepitev vloge nacionalnih izvršilnih organov in povečanje pristojnosti Komisije.

Pojasnila za urednike

Revizorji so stopili v stik s prevozniki, javnimi organi in običajnimi potniki. Na podlagi tega so pripravili 10 nasvetov, ki bi potnikom pri prekinitvi potovanja lahko pomagali, da bi bila njihova potovanja prijetnejša.

1. Svoje potovanje čim bolj personalizirajte – ob nakupu vozovnice prevozniku posredujte svoje kontaktne podatke. Prevozniki vas lahko obvestijo o prekinitvah le, če imajo vaše kontaktne podatke. Tudi če želite vložiti odškodninski zahtevek, je personalizirana vozovnica najboljši dokaz, da ste dejansko potovali in bili prizadeti zaradi prekinitve.
2. Fotografirajte svojo prtljago – če vaše potovanje vključuje oddajo prtljage, je priporočljivo imeti fotografijo kovčka in njegove vsebine. S tem boste prihranili čas pri izpolnjevanju zahtevka in si zagotovili dokaz o vrednosti izgubljenih predmetov.

3. Načrtujte pravočasen prihod do okenca za prijavo potnikov – pomembno si je zapomniti, da pravice potnikov veljajo le, če se pravočasno prijavite. Če zamudite odhod, ker je bilo okence za prijavo potnikov ob vašem prihodu že zaprto, niste upravičeni do pomoči.
4. Na mestih odhoda zahtevajte informacije – upravičeni ste do obveščeniosti o zamudi pri odhodu ali kakršnih koli drugih težavah, povezanih z vašim potovanjem. Če zastopnik prevoznika ni prisoten ali ne zagotovi smiselnih informacij, si to zabeležite in to pripombo vključite v zahtevek, ki ga vložite pri prevozniku.
5. Vedno zahtevajte pomoč – če pri katerem koli načinu prevoza doživite veliko zamudo ali odpoved, imate pravico do pomoči. To pomeni dostop do vode in prigrizka ali obroka. Če predstavniki prevoznika tega ne zagotovijo na lastno pobudo, to od njih zahtevajte. Če vas zavrnejo, si to zabeležite in vključite to opazko v zahtevek, ki ga vložite pri prevozniku.
6. Hranite vse račune – če pomoč ni zagotovljena na odhodni točki (letališče, avtobusna ali železniška postaja, pristanišče) ali če je vaš kraj odhoda na oddaljeni lokaciji (avtobusno postajališče), lahko od prevoznika zahtevate povračilo dodatnih stroškov. Prevozniki običajno zahtevajo dokazilo o plačilu za pijačo in prigrizke ter lahko zavrnejo zahtevek, če število artiklov ni skladno s trajanjem zamude ali če so stroški nerazumno visoki. Podobna načela veljajo, če morate zaradi čakanja na drug odhod naslednjega dne sami poiskati nastanitev.
7. Zahtevajte dokazilo o zamudi ali odpovedi – potniki so pri vseh načinih prevoza upravičeni do odškodnine za velike zamude in odpovedi. Čeprav so znesek odškodnine in minimalne čakalne dobe pri različnih načinih prevoza različni, za vse velja enaka obveznost dokazovanja, da ste bili prizadeti zaradi zamude ali odpovedi. Če na vaši vozovnici ni navedeno vaše ime, pridobite dokazilo na postaji ali med potovanjem, da ste bili prizadeti zaradi določene zamude ali odpovedi.
8. Ne ukrepajte na lastno pest, preden ne slišite predloga prevoznika – kadar pride do prekinitve potovanja, običajno želite takoj nadaljevati potovanje z drugim prevoznikom ali drugim prevoznim sredstvom. Sodišče priporoča, da ne ukrepate prenačljeno: nakup nove vozovnice, ne da bi vam prevoznik predlagal druge možnosti, pomeni, da ste enostransko prekinili svojo prevozno pogodbo. S tem preneha obveznost prvotnega prevoznika, da vam ponudi pomoč ali odškodnino.
9. Zahtevajte odškodnino – če lahko dokažete, da je na vas vplivala zamuda ali odpoved odhoda in da je trajanje zamude preseglo prag, določen v uredbi, pri prevozniku vložite odškodninski zahtevek. Vedno se sklicujte na določen odhod in veljavno uredbo. Če ne prejmete odgovora prevoznika ali niste zadovoljni z njim, predložite zadevo nacionalnemu izvršilnemu organu države odhoda. Druge organizacije, ki vam lahko pomagajo, so organi za alternativno reševanje sporov in agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov. Upoštevajte, da se za te storitve lahko zahteva plačilo.
10. Zahtevajte odškodnino za dodatne stroške – v nekaterih primerih je škoda, ki jo utrpíte zaradi zamude ali odpovedi, veliko večja od zneska, ki se vam izplača v skladu s pravili o odškodnini, ki se uporabljajo za pravice potnikov v EU. V takih primerih lahko vložite zahtevek pri prevoznikih v skladu z mednarodnimi konvencijami. Pripravljeni morate biti dokazati natančen znesek škode, ki ste jo utrpeli, in dodatnih stroškov, nastalih zaradi prekinitve potovanja.

Evropsko računsko sodišče predstavlja svoja posebna poročila Evropskemu parlamentu in Svetu EU ter zainteresiranim stranem, kot so nacionalni parlamenti, deležniki v gospodarstvu in predstavniki civilne družbe. Velika večina priporočil Sodišča se izvede, kar dokazuje, da je delo Sodišča koristno za državljane EU.

Posebno poročilo št. 30/2018 – Potniki imajo v EU veliko pravic, vendar se morajo še vedno boriti zanje – je na voljo na spletišču Sodišča (eca.europa.eu) v 23 jezikih EU.