

Posebno poročilo

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

(v skladu z drugim pododstavkom člena 287(4) PDEU)



EVROPSKO
RAČUNSKO
SODIŠČE

REVIZIJSKA EKIPA

Posebna poročila Evropskega računskega sodišča predstavljajo rezultate njegovih revizij politik in programov EU ali tem v zvezi z upravljanjem na posameznih področjih proračuna. Računsko sodišče izbira in načrtuje revizijske naloge tako, da je njihov učinek kar največji, in pri tem upošteva tveganje za smotrnost ali skladnost, višino ustreznih prihodkov ali porabe, prihodnji razvoj ter politični in javni interes.

To revizijo smotrnosti poslovanja je opravil revizijski senat II – Naložbe v kohezijo, rast in vključevanje, ki ga vodi članica Evropskega računskega sodišča Iliana Ivanova. Revizijo je vodil član Evropskega računskega sodišča George Pufan, pri njej pa so sodelovali vodja njegovega kabineta Patrick Weldon, ataše v njegovem kabinetu Mircea Radulescu, vodilni upravni uslužbenec Pietro Puricella, vodja naloge Erki Must, revizorji Aleksandra Klis-Lemieszone, Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar in Annekatrin Langer ter tajnica Petra Karkosova. Zuzanna Filipksi in Richard Moore sta zagotovila jezikovno pomoč.



Od leve proti desni: Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer.

KAZALO

	Odstavek
Povzetek	I–XI
Uvod	1–8
Obseg revizije in revizijski pristop	9–14
Opažanja	15–66
EU se zavzema za pravice potnikov, vendar številni izzivi, povezani z njihovim izvajanjem, še vedno niso odpravljeni	15–45
Potnikom prijazne prakse obstajajo tudi zunaj okvira EU	15–16
Pravice potnikov v EU so včasih nejasne	17–22
Pravice potnikov v EU so odvisne od prevoznikov in so omejene z odstopanji	23–27
Potniki niso dovolj seznanjeni s svojimi pravicami	28–32
Potniki imajo težave pri uveljavljanju svojih pravic	33–45
Izvrševanje je različno in je odvisno od praks v posameznih državah članicah	46–66
Nacionalni izvršilni organi se med seboj razlikujejo po strukturi in praksi izvrševanja	46–55
Agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov in organi za alternativno reševanje sporov zapolnjujejo vrzeli v izvrševanju, ki jih puščajo nacionalni izvršilni organi	56–61
Komisija omogoča izmenjavo izkušenj med nacionalnimi izvršilnimi organi, vendar nima pooblastil za zagotavljanje enotnega izvrševanja pravic potnikov	62–66
Zaključki in priporočila	67–76
Priloga I – 10 nasvetov Sodišča za boljša potovanja	
Priloga II – Vprašalnik za statistično raziskavo Evropskega računskega sodišča	
Odgovori Komisije	

POVZETEK

Pravice potnikov

I. V zadnjih 20 letih so se potovanja z vsemi vrstami prevoznih sredstev v Evropi zelo razmahnila. Zato je Evropska unija sprejela ukrepe za zagotovitev minimalne ravni varstva potnikov pri vseh štirih načinih javnega prevoza: zračnem, železniškem, vodnem in avtobusnem prevozu. Leta 2011 je Komisija opredelila 10 temeljnih pravic potnikov v EU, ki so skupne vsem načinom prevoza. Pravice potnikov so zagotovljene z uredbami za vse štiri načine javnega prevoza. Obseg varstva in posebna pravila se med posameznimi uredbami razlikujejo.

Kako je Sodišče izvedlo revizijo

II. Sodišče je ocenilo, v kolikšnem obsegu so pravice potnikov uspešno zaščitene, pri čemer je preučilo:

- ali so bile s področjem uporabe in dosegom uredb pravice potnikov uspešno zaščitene in ali so bile dejansko dosežene;
- ali je bilo uveljavljanje izvrševanja pravic potnikov uspešno.

III. Sodišče je opravilo pogovore s Komisijo in obiskalo 10 držav članic: Češko, Nemčijo, Irsko, Grčijo, Španijo, Francijo, Italijo, Nizozemsko, Poljsko in Finsko. V vseh državah članicah je revizija vključevala zračni promet, medtem ko so bili železniški, avtobusni in vodni promet zajeti le v nekaterih državah članicah. Sodišče je izvedlo tudi dve anketi potnikov, da bi ocenilo ozaveščenost o pravicah potnikov in njihovo poznavanje.

Ugotovitve Sodišča

IV. Glavni načini javnega prevoza so zajeti v uredbah, zaradi česar je okvir edinstven na svetovni ravni. Kljub temu se veliko potnikov premalo zaveda svojih pravic in jih pogosto ne doseže zaradi problemov z njihovim uveljavljanjem.

V. Sodišče je v državah izven EU opazilo dobre prakse, ki bi lahko dodatno izboljšale kakovost pravic potnikov EU, če bi jih uporabili v Evropi. Deset temeljnih pravic je

namenjenih varstvu vseh potnikov, ki potujejo z vsemi štirimi načini javnega prevoza. Obseg varstva je odvisen od uporabljenega načina prevoza.

VI. Veliko določb iz uredb se lahko različno razlaga. Pojmi informacije, pomoč in pogoji za preusmeritev v uredbah niso dovolj natančno opredeljeni. Znesek odškodnine ni enak nakupni vrednosti. Poleg tega številne omejitve glede pristojnosti nacionalnih izvršilnih organov in odstopanja iz uredb močno zmanjšujejo obseg pravic potnikov.

VII. Da bi imeli potniki koristi od okvira pravic potnikov, morajo biti seznanjeni s svojimi pravicami. Vendar je raven ozaveščenosti še vedno razmeroma nizka. Kampanje ozaveščanja se osredotočajo na obstoj pravic potnikov, ne zagotavljajo pa dovolj praktičnih navodil o tem, kako ravnati pri prekinitvi potovanja.

VIII. Sedanji sistem upravljanja odškodnin pomeni veliko upravno breme za prevoznike in potnike, saj je treba posamično predložiti in obravnavati več milijonov zahtevkov. Postopki, ki jih uporabljajo prevozniki in nacionalni izvršilni organi pri obravnavi posameznih zahtevkov, niso pregledni. Potniki na isti poti so ob prekinitvi lahko različno obravnavani.

IX. Za izvrševanje uredb so zadolženi nacionalni izvršilni organi. Njihov pristop k izvrševanju pravic posameznih potnikov se razlikuje glede na način prevoza in državo članico. Večinoma se nacionalni izvršilni organi odzivajo na prejete pritožbe nezadovoljnih potnikov.

X. Komisija je s spremljanjem izvajanja okvira pravic potnikov prispevala k razjasnitvi predpisov. Ker pa Komisija ni pristojna za zagotovitev uveljavljanja pravic potnikov, se pravice različno uporabljajo.

Kaj Sodišče priporoča

XI. Sodišče je pripravilo več priporočil v zvezi s povečanjem skladnosti, jasnosti in uspešnosti okvira pravic potnikov, povečanjem ozaveščenosti potnikov, nadaljnjo krepitvijo vloge nacionalnih izvršilnih organov in povečanjem pristojnosti Komisije. Poleg tega je pripravilo 10 nasvetov za boljša potovanja vseh potnikov.

UVOD

Pojem pravic potnikov

1. V zadnjih 20 letih so se potovanja z vsemi vrstami prevoznih sredstev zelo razmahnila. Evropska unija je zato sprejela ukrepe za zagotovitev minimalne ravni varstva potnikov pri vseh štirih načinih prevoza, in sicer pri letalskem, železniškem, vodnem in avtobusnem¹ prevozu.

2. Da bi Komisija pomagala državljanom EU v celoti uveljaviti njihove pravice, ki jih imajo kot potrošniki, je leta 2011 v svojem sporočilu Parlamentu in Svetu² povzela 10 temeljnih pravic potnikov v EU, ki so skupne vsem načinom prevoza (glej **preglednico 1**).

Preglednica 1 – 10 temeljnih pravic potnikov v EU

1. Pravica do nediskriminacije pri dostopu do prevoza	Zaščita pred neposredno ali posredno diskriminacijo na podlagi nacionalnosti, prebivališča, invalidnosti ali omejene mobilnosti.
2. Pravica do mobilnosti	Dostopnost in pomoč brez dodatnih stroškov za invalidne potnike in potnike z zmanjšano mobilnostjo.
3. Pravica do obveščenosti	Zagotavljanje informacij pred nakupom vozovnic in v različnih fazah potovanja, predvsem pri prekinitvi.
4. Pravica do odpovedi potovanja pri prekinitvi	Pravica do odstopa od pogodbe in povračila cene vozovnice pri velikih zamudah, odpovedanem potovanju ali zavrnitvi vkrcanja.
5. Pravica do izpolnitve prevozne pogodbe pri prekinitvi	Pravica do čimprejšnje alternativne prevozne storitve/prevoza ali rezervacije druge vozovnice pri velikih zamudah, odpovedi potovanja ali zavrnitvi vkrcanja.
6. Pravica do pomoči pri zamudi ali odpovedi	Minimalna raven pomoči pri velikih zamudah.
7. Pravica do odškodnine pod določenimi pogoji	Denarna odškodnina pri velikih zamudah, odpovedi potovanja in neprostovoljni zavrnitvi vkrcanja pri letalskem prevozu.
8. Pravica do odgovornosti prevoznika za potnike in njihovo prtljago	Odgovornost in odškodnina za npr. smrt ali poškodbo potnikov in poškodbo prtljage.
9. Pravica do hitrega in dostopnega sistema za obravnavo pritožb	Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku v primeru nezadovoljstva s storitvami. Potniki lahko naknadno vložijo pritožbo pri pristojnem nacionalnem izvršilnem organu.
10. Pravica do popolne uporabe in učinkovitega izvrševanja zakonodaje EU	Pravica do zanašanja na to, da bodo prevozniki pravice potnikov v EU ustrezno uporabljali. Nacionalni izvršilni organi bi morali uveljavljati izvrševanje pravil EU z učinkovitimi, sorazmernimi in odvračilnimi sankcijami za kršitve.

Vir: COM(2011) 898 final

¹ V tem poročilu se izraz avtobusni prevoz uporablja za prevoze z vsemi vrstami avtobusov.

² COM(2011) 898 final z dne 19. decembra 2011 – Evropska vizija za potnike: sporočilo o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza.

Zakonsko urejanje in izvajanje pravic potnikov v EU

3. Pravice potnikov so določene v uredbah za vse štiri načine javnega prevoza. Čeprav je 10 temeljnih pravic potnikov enakih za vse načine prevoza, se za posamezne načine uporabljajo različna pravila, razlikuje pa se tudi obseg varstva potnikov. Pravice potnikov se lahko razdelijo na pravice, ki veljajo za potnike na vseh potovanjih, kot je pravica do mobilnosti ali pravica do obveščeniosti, in pravice, ki veljajo le pri prekinitvi potovalnih načrtov, kot so pravice do pomoči ali odškodnine.

Pravice potnikov v zračnem prometu

4. Uredba³ o pravicah potnikov v letalskem prometu velja za potnike, ki letijo z letališča na ozemlju države članice, ne glede na izvor prevoznika, ali z letališča v državi izven EU na letališče v državi članici, vendar le, če prevoznik izvira iz EU. Pravice potnikov invalidov ali oseb z omejeno mobilnostjo, ki potujejo z letalom, so zajete v ločeni uredbi (Uredba (ES) št. 1107/2006⁴).⁵ Komisija je leta 2013 predlagala prenovitev⁶, ki bi naj prispevala k okrepitvi in razjasnitvi pravic potnikov v letalskem prometu, stroški, ki jih imajo letalski prevozniki pri izvajanju uredbe, pa bi se znižali. Vendar pa do revizije predlog še ni bil sprejet.

³ 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).

⁴ 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).

⁵ Pravo EU v zvezi s pravicami potnikov v letalskem prometu vsebuje tudi Uredbo (EU) št. 889/2002 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. maja 2002 o spremembi Uredbe Sveta (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v primeru nesreč (UL L 140, 30.5.2002, str. 1).

⁶ COM(2013) 130 final z dne 13. marca 2013 – 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.

Pravice potnikov v železniškem prometu

5. Uredba⁷ o pravicah potnikov v železniškem prometu velja za potovanja in storitve v okviru železniškega prevoza po vsej EU, ki jih zagotavlja en ali več prevoznikov v železniškem prometu z licenco. Leta 2017 je Komisija predlagala prenovitev uredbe⁸ zaradi okrepitve in razjasnitve pravic potnikov v železniškem prometu. Predlog prenovitve se še vedno preverja v zakonodajnem postopku.

Pravice potnikov v vodnem prometu

6. Uredba⁹ o pravicah potnikov v vodnem prometu velja za potnike, ki potujejo iz pristanišča na ozemlju države članice, ne glede na izvor prevoznika, ali s pristanišča v državi izven EU do pristanišča v državi članici, vendar le, če storitev opravlja prevoznik, ki izvira v EU.

Pravice potnikov v avtobusnem prometu

7. Uredba¹⁰ o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu velja za linijske in turistične avtobusne prevoze. Kraj vstopa mora biti v državi članici, predvidena dolžina prevoza pa mora biti najmanj 250 km. Do marca 2021 lahko države članice odstopajo od večine določb te uredbe, saj je ni treba uporabljati za večino storitev v notranjem prometu.

8. V vseh štirih uredbah se zahteva, da države članice ustanovijo nacionalne izvršilne organe, ki bodo zagotavljali skladnost z določbami uredb. Potniki lahko vložijo pritožbe v

⁷ Uredba (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L 315, 3.12.2007, str. 14).

⁸ COM(2017) 548 final z dne 27. septembra 2016 – Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev).

⁹ Uredba (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).

¹⁰ Uredba (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).

zvezi s kršitvami uredb pri prevozniku ali neposredno pri nacionalnih izvršnih organih. Komisija nima neposredne vloge pri uveljavljanju pravic potnikov.

OBSEG REVIZIJE IN REVIZIJSKI PRISTOP

9. Čeprav je za pravice potnikov dodeljenih malo finančnih sredstev EU, se je Sodišče kljub temu odločilo za to revizijo, saj so pravice potnikov ena od osrednjih politik, ki jih Evropska unija neposredno izvaja za svoje državljane. Komisija zakonodajo na področju pravic potnikov šteje za enega svojih velikih uspehov na področju krepitve vloge potrošnikov. Glede na to, da je od začetka veljavnosti prve uredbe o pravicah potnikov v zračnem prometu minilo že skoraj 15 let, se je Sodišče odločilo analizirati trenutno stanje izvajanja okvira pravic potnikov.

10. V tej reviziji je Sodišče ocenilo, v kolikšnem obsegu so pravice potnikov uspešno zaščitene v Evropski uniji. Preverilo je:

- ali so bile s področjem uporabe in dosegom uredb pravice potnikov uspešno zaščitene in ali so bile dejansko dosežene;
- ali je bilo uveljavljanje izvrševanja pravic potnikov uspešno.

11. Sodišče je opravilo pogovore z ustrezno enoto Generalnega direktorata Komisije za mobilnost in promet ter z različnimi evropskimi združenji in organizacijami potnikov.

12. Izvedlo je tudi dve raziskavi, da bi ocenilo ozaveščenost državljanov EU o pravicah potnikov ter njihovo seznanjenost z njimi in da bi zbralo njihove izkušnje, ki jih imajo kot potniki:

- (a) **statistično raziskavo**, v katero je bilo vključenih 10 350 naključno izbranih državljanov iz 10 držav članic, obiskanih med revizijo (glej **odstavek 12**). Raziskava je potekala od novembra 2017 do januarja 2018 prek spletnega orodja, pri njej pa se je uporabil statistično reprezentativen vzorec;
- (b) **javno anketo**, prosto dostopno na spletišču Sodišča, ki je vsebovala ista vprašanja in dodatno možnost ocene potovanj. Izvajala se je od decembra 2017 do januarja 2018, v njej pa je svoje mnenje o pravicah potnikov izrazilo 1 581 ljudi.

13. Sodišče je v tem poročilu uporabilo večinoma rezultate statistične raziskave, saj je reprezentativna za prebivalstvo EU. Z javno anketo so bili zagotovljeni dejanski primeri prekinitve potovanja. Ker je bila anketa anonimna, je Sodišče za anketirance uporabilo fiktivna imena. Poleg tega je Sodišče na podlagi izkušenj potnikov in lastnih izkušenj pripravilo 10 nasvetov za potnike, pri čemer upa, da se bodo s tem izboljšala njihova potovanja (glej **Prilogo I**).

14. Sodišče je obiskalo deset držav članic, in sicer Češko, Nemčijo, Irsko, Grčijo, Španijo, Francijo, Italijo, Nizozemsko, Poljsko in Finsko.¹¹ Opravilo je pogovore z nacionalnimi izvršilnimi organi in glavnimi prevozniki pri vsakem načinu prevoza. Zračni promet je bil vključen v vseh 10 obiskanih državah članicah. Železniški promet je bil zajet v Franciji, Nemčiji, Španiji, Italiji, na Nizozemskem in Poljskem. Avtobusni promet je bil vključen na Češkem, v Nemčiji, Španiji, Italiji in na Poljskem. Vodni promet je bil vključen v Grčiji, na Irskem, v Italiji in na Finskem. Skupaj je Sodišče opravilo pogovore z 21 nacionalnimi izvršnimi organi in 27 prevozniki.

OPAŽANJA

EU se zavzema za pravice potnikov, vendar številni izzivi, povezani z njihovim izvajanjem, še vedno niso odpravljeni

Potnikom prijazne prakse obstajajo tudi zunaj okvira EU

15. Za zagotovitev okvira prizadevanjem EU na področju varstva potnikov je Sodišče primerjalo okvir pravic potnikov v EU z okviri, ki se uporabljajo v Kanadi, na Novi Zelandiji, v ZDA in Braziliji. Ugotovilo je, da so pravila EU v večini primerov strožja in bolj specifična, saj v različnem obsegu zajemajo vseh 10 temeljnih pravic potnikov (glej **preglednico 1**).

16. Poleg tega je ugotovilo, da drugače kot v EU pravice potnikov v teh državah niso vedno določene z zakonodajo za vse štiri načine prevoza. V primerjalnih državah varstvo

¹¹ Sodišče se je pri izboru držav med drugim opiralo na zadostno geografsko pokritost, zastopanost neobalnih in otoških držav ter enako zastopanost nacionalnih izvršilnih organov, ki so pristojni za samo en način prevoza, in takšnih, ki so pristojni za več načinov prevoza.

potrošnikov pogosto temelji na prostovoljnih sporazumih med prevozniki. Pravila na nekaterih specifičnih področjih, kot so prevoz oseb z omejeno mobilnostjo, potniki, ki so obtičali na letališčih ali postajah, in zaščita prtljage, gredo ponekod še korak dlje kot v EU (glej **okvir 1**).

Okvir 1 – Primeri ugodnejših pravic zunaj EU

Kanada: Kar se tiče pravic oseb z omejeno mobilnostjo, prevozniki za notranje lete osebam s hudo telesno ali duševno prizadetostjo, ki potujejo s spremljevalcem ali potrebujejo zase več kot en sedež, ne smejo zaračunati več kot eno vozovnico. Na ravni EU ni enotnega pravila. Možnost brezplačnega potovanja za spremljevalca je lahko, ni pa nujno urejena v okviru nacionalne zakonodaje.

Nova Zelandija: Potniki v zračnem prometu na notranjih letih so upravičeni do odškodnine v višini do 10-kratnega zneska cene vozovnice. Fiksne stopnje odškodnine v EU so 250 EUR, 400 EUR ali 600 EUR, odvisno od dolžine leta.

ZDA: Odškodnina za zamudo zaradi zavrnitve vkrcanja je višja kot v EU, in sicer do 1 158 EUR (1 350 USD), odvisno od namembnega kraja in skupnega časa zamude. Druga zagotovljena prednost je oskrba v primeru zamude zaradi čakanja letal na vzletni stezi, ko potnikom ni dovoljeno, da se izkrcajo. Prevozniki morajo potnikom najpozneje 2 uri po odhodu letala s ploščadi ali prihodu nanjo ponuditi prigrizek in vodo.

Vir: primerjalna analiza, ki jo je opravilo Sodišče

Pravice potnikov v EU so včasih nejasne

Pravica do obveščeniosti: potrebna je večja jasnost

17. Potniki imajo pravico do obveščeniosti pred potovanjem, med njim in, v nekaterih primerih, po njem. Pri prekinitvi potovanja (odpovedi, velike zamude) je treba potnike obvestiti o naravi prekinitve in verjetnem vplivu na nadaljnji potek njihovega potovanja. Medtem ko uredbe o avtobusnem in vodnem prometu določajo, da morajo prevozniki čakajočim potnikom zagotoviti informacije v 30 minutah, pa za prevoznike v zračnem in železniškem prometu ti roki niso določeni (glej **okvir 2**).

Okvir 2 – Izkušnja potnika: pomanjkanje informacij

Jose: Ko sem z vlakom potoval iz Nemčije v Belgijo, je vlak na peron prispel s skoraj dvourno zamudo. Dobili nismo nobenih informacij o trajanju zamude ali razlogih zanjo. Čas prihoda, prikazan na zaslonu perona, je bil vse poznejši, brez kakršne koli razlage ali kogar koli, ki bi nam zagotovil več informacij. Perona si nismo upali zapustiti, saj bi lahko medtem vlak pripeljal in bi ga zamudili. Naš zahtevek, ki smo ga nato vložili pri prevozniku, je bil zavržen.

Vir: javna anketa Sodišča

Pravica do pomoči ni natančno opredeljena

18. Pravica do pomoči¹² pomeni, da so potniki pri prekinitvi potovanja upravičeni do minimalne ravni pomoči. Posamezna oblika pomoči je odvisna od tega, kaj so prevozniki pripravljene ponuditi. Poleg tega uredbe EU o pravicah potnikov ne določajo posebnih glob, če prevozniki kršijo svojo obveznost nudenja pomoči. Čas zamude, pri katerem so potniki upravičeni do pomoči, je pri posameznih načinih prevoza različen: 2–4 ure za zračni promet, 60 minut za železniški promet in 90 minut za vodni ali avtobusni promet. Uredbe o železniškem in zračnem prometu ne določajo števila noči ali zgornje meje za stroške nastanitve. Zgornje meje so bile uvedene za uredbe o vodnem in avtobusnem prometu, ki izključujejo tudi vsakršno pomoč v primeru izrednih razmer (glej **okvir 3**).

Okvir 3 – Izkušnja potnika: pomoč je odvisna od pobude potnikov

Olavi: Trajekt, s katerim sem leta 2016 potoval iz Helsinkov v Travemünde, je imel triurno zamudo. Zaradi zamude nismo mogli nadaljevati načrtovanega potovanja z vlakom do Hamburga, ampak le do Lübecka, kjer smo morali prenočiti. Prenočišče smo rezervirali prek interneta na lastne stroške. Na svojo zahtevo smo bili na trajektu obveščeni, da nam bo trajektna družba povrnila morebitne dodatne nastale stroške. Kar se tiče pomoči, so nam postregli le pijačo v baru, s pripombo, da so to storili iz vljudnosti.

Vir: javna anketa Sodišča

¹² V uredbah se izraza oskrba in pomoč uporabljata kot zamenljiva.

19. Izrazi „prigrizek“, „obroki“ ali „osvežilni napitki“ se pogosto uporabljajo v uredbah, vendar niso opredeljeni, zato potniki ne vedo, kaj lahko pričakujejo od prevoznikov. Tudi če prevozniki dejansko zagotovijo pomoč, ta včasih ni ustrezna in ni dovolj kakovostna, da bi zadovoljila potrebe potnikov, katerih potovanje je prekinjeno. Pomoč je lahko zgolj bon za 3 EUR za osvežilne napitke na letališču ali steklenica vode, ki se potnikom ponudi na vlaku, ki zamuja več ur.

Osebe z omejeno mobilnostjo ne vedo, kakšne storitve lahko pričakujejo

20. Osebe z omejeno mobilnostjo so skupina potnikov s posebnimi potrebami. Da bi lahko ti potniki potovali brez nepotrebnih omejitev, morajo imeti dovolj informacij o pogojih potovanja in praktičnih ureditvah med prevozom in na mestih odhoda. V uredbah se uporabljajo nejasni izrazi glede pravočasnosti in oblike informacij, ki se zagotavljajo osebam z omejeno mobilnostjo, kot so „v ustrezni in dostopni obliki¹³“ ali „z ustreznimi drugimi sredstvi¹⁴“, kar med drugim pogosto privede do tega, da osebe z omejeno mobilnostjo ne morejo uveljavljati svojih pravic (glej **okvir 4**).

Okvir 4 – Izkušnja potnice: pozabljena na izhodu za vkrcanje

Anna: Sem slabovidna in čeprav sem vnaprej rezervirala pomoč za osebe z omejeno mobilnostjo, dejansko nisem prejela nobene pomoči. Informacije o začetku vkrcavanja so bile navedene le na zaslonih in nihče mi ni zagotovil pomoči. Zdelo se je, kot da sem dobesedno pozabljena. Do izhoda za vkrcanje mi je pomagal priti eden od potnikov. Stevardese na letalu niso bile seznanjene, da sem slabovidna. Čeprav sem imela pri sebi belo palico, od njih nisem dobila nobene pomoči. Ponovno mi je eden od potnikov pomagal najti prostor za prtljago in sedež ter pripeti varnostni pas.

Vir: javna anketa Sodišča

Uredbe o pravicah potnikov dopuščajo različne razlage

21. Vse zainteresirane strani, ki jih je Sodišče kontaktiralo, so menile, da uredbe niso dovolj jasne, zaradi česar jih prevozniki razlagajo ozko in se pojavljajo negotovosti glede načina,

¹³ Člen 11(5) Uredbe (ES) št. 181/2011.

¹⁴ Člen 14(3) Uredbe (ES) št. 261/2004.

kako bi morali nacionalni izvršilni organi obravnavati zadeve. Od začetka veljavnosti uredbe o zračnem prevozu je Sodišče Evropske unije obravnavalo 180 zadev, da bi se pojasnil pomen zamude, izrednih razmer, tehničnih napak, časa prihoda itd. Poleg tega so prevozniki in nacionalni izvršilni organi navedli primere, v katerih so nacionalna sodišča različno razsodila o istih zadevah.

22. Komisija je izdala številna pojasnila in razlagalne smernice, da bi vsem deležnikom pomagala pri razumevanju sodb Sodišča Evropske unije.¹⁵ Prav tako je objavila povzetek najpomembnejših sodb Sodišča Evropskih unije, in sicer nazadnje julija 2015.¹⁶ Vendar so številni nacionalni izvršilni organi in prevozniki poudarili, da izvajanje predpisov še vedno ne poteka enotno, saj se pojmi pomoč, preusmeritev pod primerljivimi pogoji in pogoji za odškodnino še vedno ne uporabljajo enotno.

Pravice potnikov v EU so odvisne od prevoznikov in so omejene z odstopanji

Pravica do izpolnitve prevozne pogodbe: potniki so odvisni od ukrepov prevoznikov

23. Pri velikih zamudah, odpovedanih odhodih ali zavrženem vkrcanju morajo imeti potniki možnost izbire med povračilom cene vozovnice in alternativnim prevozom pod primerljivimi pogoji. Pri zračnem prometu se preusmeritev uporabi le pri odpovedi ali zavrženem vkrcanju, ni pa zagotovljena pri velikih zamudah. Pri drugih načinih prevoza se pravica do preusmeritve odobri, če pričakovana zamuda ob prihodu ali odhodu traja vsaj 60 minut za železniški prevoz, 90 minut za ladijski prevoz in 120 minut za avtobusni prevoz. Vendar pa veljavne uredbe EU ne določajo posebnih glob, če prevozniki ne zagotovijo preusmeritve potovanja v razumnem roku (glej **okvir 5**).

¹⁵ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en.

¹⁶ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en.

Okvir 5 – Izkušnje potnika: čakanje več ur brez razloga

Istvan: Moj let v München je bil odpovedan zaradi sneženja. Obvestilo je bilo objavljeno 4 ure pred odhodom. Ob prijavi na let so mi povedali, da moram počakati na informacije neposredno od letalske družbe, saj letališkemu osebju ni bilo dovoljeno stopiti v stik z letalsko družbo, predstavnik letalske družbe pa ni bil prisoten. Eno uro sem se sam trudil priklicati letalsko družbo, vendar se ni nihče oglasil. Po več kot štiriurnem čakanju na letališču sem se odločil, da se vrnem domov, saj je bilo že zelo pozno zvečer. Potovanje z opoldanskim letom naslednjega dne so mi ponudili šele po polnoči, kar je bilo skoraj 10 ur po objavi odpovedi.

Vir: javna anketa Sodišča

24. Preusmeritev bi morala biti zagotovljena pod primerljivimi pogoji, vendar pa veljavne uredbe EU ne vsebujejo navodil o tem, kaj se šteje za primerljive pogoje. Na primer, nacionalni izvršilni organi so poročali o več primerih zelo dolgih avtobusnih potovanj, ki so jih ponujali prevozniki v železniškem in zračnem prometu, npr. od Pariza do Madrida (1 250 km) ali od Milana do Catanije (1 400 km, vključno s trajektom).

25. Sodišče je ugotovilo več primerov, v katerih bi bili lahko potniki takoj preusmerjeni, če bi jim bil zagotovljen prevoz z drugim razredom storitve ali drugo družbo, ki ponuja enak način prevoza. Vendar se prevozniki iz finančnih razlogov izogibajo taki rešitvi. To lahko pomeni dolgo čakanje za potnike, saj jim je treba zagotoviti odhod, ki ga ponuja prvotni prevoznik v enakem razredu storitev (glej **okvir 6**) in ki je morda na voljo šele čez nekaj dni.

Okvir 6 – Izkušnja potnice: naporna pogajanja za preusmeritev potovanja

Martina: Po odpovedi mojega leta mi ni bila ponujena nobena alternativna možnost za potovanje v namembni kraj. Naslednji let z isto letalsko družbo je bil 4 dni pozneje in letalo se je hitro zapolnilo s potniki z mojega leta. Edina preostala možnost je bil let 7 dni pozneje. Moja zahteva, naj mi zagotovijo sedež na letalu druge letalske družbe, je bila zavržena. Po več pritožbah mi je letalska družba predlagala, naj letim z drugega letališča, vendar mi ne bi povrnili stroškov prevoza do tega letališča (v drugi državi).

Vir: javna anketa Sodišča

Odstopanja v uredbah pomenijo, da številni potniki niso zaščiteni

26. V skladu z uredbo o železniškem prometu lahko države članice do leta 2024 odstopajo od uporabe večine pravic potnikov. Odstopanja se nanašajo večinoma na regionalne in lokalne odhode. Leta 2017 je uredbo v celoti izvajalo samo pet držav članic¹⁷. To pomeni, da 90 % potnikov v železniškem prometu v Evropi ne more izkoristiti večine svojih pravic, ki jih imajo kot potniki EU.¹⁸ Iz uredbe so trenutno izključene tudi mednarodne storitve, če je znaten del potovanja zagotovljen zunaj EU, tudi če ga zagotavlja prevoznik EU.

27. Večina določb uredbe o avtobusnem prometu se nanaša na linijske prevoze s predvideno dolžino prevoza najmanj 250 km. Razlage glede načina merjenja teh 250 kilometrov so različne. Nekateri nacionalni izvršilni organi kot podlago za merjenje upoštevajo celotno dolžino poti, zato so zajeti potniki, ki potujejo med dvema točkama na tej poti, čeprav je njihovo potovanje krajše od 250 km. Drugi vprašani prevozniki pa so predvidevali, da so zajeti le potniki, ki kupijo vozovnico za pot, dolgo najmanj 250 km.

Potniki niso dovolj seznanjeni s svojimi pravicami

Raven ozaveščenosti se ni spremenila, je pa več ljudi slišalo za pravice potnikov

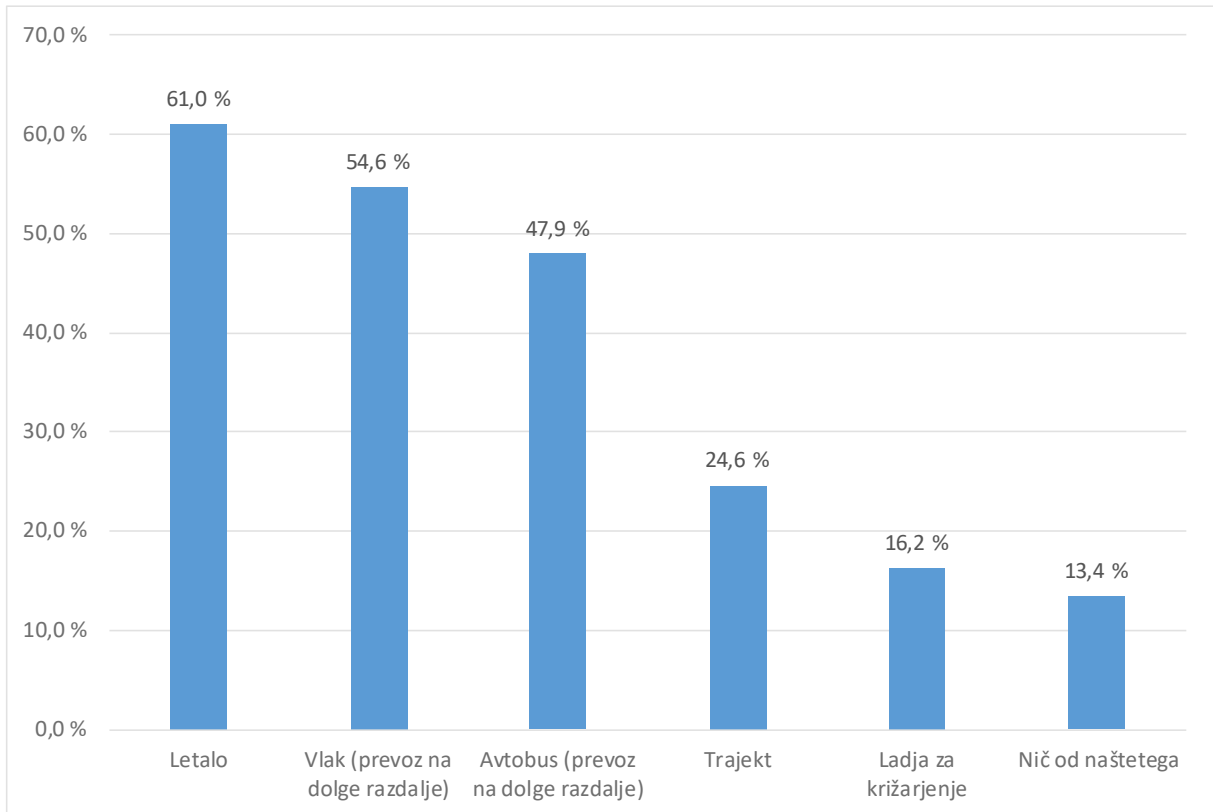
28. Sodišče je v statistični raziskavi vprašalo anketirance, ali so v zadnjih dveh letih potovali z letalom, uporabili storitev železniškega prevoza na dolge razdalje, bili na trajektu ali potniški ladji ali potovali z avtobusom na dolge razdalje. Odgovori kažejo, da večina Evropejcev, tj. 86 %, potuje precej pogosto in da le 13 % anketirancev v zadnjih dveh letih ni imelo nobene izkušnje s potovanjem na dolge razdalje. Skupni delež različnih načinov prevoza je

¹⁷ Belgija, Danska, Italija, Nizozemska in Slovenija.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en.

¹⁸ V skladu z analizo trga regionalne in primestne železnice v Evropi zajemajo 90 % vseh potnikov v železniškem prometu in 50 % potniških kilometrov. Regionalni in primestni vlaki prevažajo toliko potnikov kot vse podzemne železnice v Evropi in 10-krat več kot prevozniki v zračnem prometu. Za več informacij glej: <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

predstavljen v **diagramu 1**. Največ anketirancev, tj. 34 %, potuje od 2- do 5-krat na leto, 84 % anketirancev pa potuje več kot enkrat letno (glej celoten vprašalnik v **Prilogi II**).

Diagram 1 – Vrste prevoznih sredstev, s katerimi so anketiranci potovali v zadnjih dveh letih, po deležih



Vir: statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

29. Potniki morajo pogosto aktivno uveljavljati svoje pravice, na primer tako, da zahtevajo pomoč ali odškodnino. Zato morajo biti seznanjeni s svojimi pravicami. Da bi Sodišče ocenilo raven seznanjenosti med Evropejci, je v statistično raziskavo vključilo tri meritve:

- (a) samooceno ozaveščenosti,
- (b) oceno pomena izraza „pravice potnikov“,
- (c) oceno poznavanja pravic potnikov.

30. Statistična raziskava Sodišča je pokazala, da 39 % anketirancev meni, da so precej ali v celoti seznanjeni s pravicami potnikov. Medtem ko jih je 3,6 % menilo, da so v celoti seznanjeni s pravicami, jih je 13,5 % navedlo, da z njimi sploh niso seznanjeni (glej

preglednico 2 in **okvir 7**). Podoben rezultat je pokazalo poročilo Eurobarometra iz leta 2014¹⁹, v katerem prav tako 39 % anketirancev meni, da so seznanjeni s pravicami potnikov v EU.

Preglednica 2 – Samoocena ozaveščenosti sodelujočih o pravicah potnikov v EU na lestvici od 1 do 4

	1 – Niti najmanj ne poznam svojih pravic, ki jih imam kot potnik.	2	3	4 – V celoti poznam svoje pravice, ki jih imam kot potnik.
Št.	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Vir: Statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

Okvir 7 – Izkušnja potnika: Enostavno nisem vedel

Jürgen: Moj let je bil odpovedan dan pred odhodom brez kakršne koli utemeljitve. Samodejno (brez moje privolitve) sem dobil novo vozovnico. Z novim letom sem v namembni kraj prišel 3 ure in pol pozneje. Pritožil sem se pri letalski družbi, vendar so mi odgovorili, da nimam pravice do odškodnine. Ker nisem poznal svojih pravic, nisem zahteval 250 EUR, ampak „splošno“ odškodnino. Nato sem poiskal ustrezne informacije in ugotovil, da sem bil dejansko upravičen do odškodnine in da bi moral biti obveščen tudi o svojih drugih pravicah. Ponovno sem pisal prevozniku, pri čemer sem se skliceval na uredbo in sodno prakso, in končno prejel odškodnino v višini 250 EUR.

Vir: javna anketa Sodišča

Ozaveščenost še ne pomeni poznavanja pravic

31. Statistična raziskava je vključevala vrsto vprašanj za preverjanje poznavanja pravic med potniki. Anketirancem je bil predstavljen teoretični primer 5-urne zamude leta zaradi

¹⁹ Posebna raziskava Eurobarometra št. 420 iz decembra 2014 o pravicah potnikov z naslovom *Passenger Rights*.

kadrovskih težav letalske družbe. Navedenih je bilo 15 možnosti, od katerih jih je pet izhajalo iz uredbe o pravicah letalskih potnikov, ostalih 10 pa je bilo izmišljenih. Anketiranci so v povprečju izbrali dve od petih pravih možnosti.

32. Od treh najpogosteje izbranih možnosti je prva najpogosteje izbrana možnost (ki jo je navedlo 78 % anketirancev) vključena v uredbo o pravicah potnikov (glej **preglednico 3**). Druga in tretja najpogosteje izbrani možnosti sta bili: „povračilo drugih utemeljenih stroškov“ in „let z drugo letalsko družbo v isti namembni kraj“. Čeprav uredba ne določa izrecno nobene od teh dveh možnosti, sta med najpogostejšimi zahtevami, ki jih potniki naslovijo na prevoznike.

Preglednica 3 – Možnosti, ki so jih izbrali anketiranci glede na to, do česa so po svojem mnenju upravičeni, če ima letalo peturno ali daljšo zamudo zaradi kadrovskih težav, po deležih Vsak anketiranec je lahko izbral pet možnosti. Pravilni odgovori so označeni z zeleno barvo.²⁰

	Delež odgovorov v %
Brezplačni obroki, okrepčila in nastanitev v hotelu, če gre za zamudo preko noči	77,8
Povračilo drugih utemeljenih stroškov	54,2
Let z drugo letalsko družbo v isti namembni kraj	49,5
Denarno nadomestilo v višini najmanj 250 EUR, če v namembni kraj prispete z najmanj triurno zamudo	49,2
Brezplačen prevoz za vrnitev do vaše nastanitve ne glede na uro	45,2
Povračilo celotne cene vozovnice	39,3
Prevoz v vaš namembni kraj z drugim prevoznim sredstvom (vlak, avtobus itd.)	29,5
Preusmeritev na letališče, ki je najbližje vašemu prvotnemu namembnemu kraju	26,7
Znižane cene za nakup hrane v brezcarinskih prodajalnah	26,2
Dostop do potniške čakalnice na letališču	25,4
Nadgradnja vozovnice v vozovnico za višji razred	21,4
Pravica do izbire katerega koli drugega datuma odhoda v naslednjih dveh mesecih	18,7
Brezplačen telefonski klic	17,3
Povratni let do prve odhodne točke	15,7
Psihološka podpora	3,9

Vir: Statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

²⁰ Člen 7, 8 in 9 Uredbe (EU) št. 261/2004.

Potniki imajo težave pri uveljavljanju svojih pravic

Na področju pravic potnikov prevladuje pravica do odškodnine zaradi zamude in odpovedi

33. Pri velikih zamudah, odpovedi in zavrženem vkrcanju so potniki upravičeni do denarne odškodnine. Vse uredbe zagotavljajo odškodnino pod določenimi pogoji, vendar se ti pogoji zelo razlikujejo. Za vsakega od štirih načinov prevoza je določena drugačna časovna omejitev za uveljavitev pravice do odškodnine: 3- do 4-urna zamuda v zračnem prometu (odvisno od razdalje), enourna zamuda v železniškem prometu, 90-minutna v vodnem prometu in 120-minutna v avtobusnem prometu.

34. Znesek odškodnine se pri vseh štirih načinih prevoza zelo razlikuje: za zračni promet je določen fiksni znesek v višini od 250 do 600 EUR (glej **preglednico 4**). Pri drugih načinih prevoza je znesek odškodnine odvisen od cene vozovnice (od 25 do 50 %). Zneski v uredbi o letalskem prometu niso bili prilagojeni inflaciji že vse od njenega začetka veljavnosti leta 2004. Če bi se odškodnina usklajevala z inflacijo, bi se povečala za 25 %, kolikor znaša kumulativna stopnja inflacije (glej **preglednico 4**).

Preglednica 4 – Zneski odškodnine zaradi zamude v skladu s pravicami potnikov v letalskem prometu

Potovalna razdalja	Odškodnina v EUR po Uredbi (ES) št. 261/2004	Teoretični enakovredni znesek v evrih ob upoštevanju inflacije
Največ 1 500 km	250	313
Več kot 1 500 km v EU in vsi drugi leti med 1 500 in 3 500 km	400	500
Več kot 3 500 km	600	751

Vir: uredbe EU o pravicah potnikov v zračnem prometu in izračuni Sodišča

35. Pravica do odškodnine zaradi zamude in odpovedi povzroča največje upravno breme od vseh 10 temeljnih pravic potnikov. Z njo je povezanih približno 90 % zahtevkov, predloženih prevoznikom in nacionalnim izvršilnim organom. Vprašanje, ki povzroča največ nesoglasij med prevozniki in potniki, so vzroki zamud in odpovedi. Če se šteje, da so za zamudo ali

odpoved krive izredne razmere, so prevozniki oproščeni plačila (razen v železniškem prometu, v katerem morajo prevozniki izplačati odškodnino ne glede na vzrok prekinitve potovanja). Ker informacije o vzrokih za prekinitve niso na voljo javnosti, morajo vsi potniki posamično izpodbijati take trditve prevoznikov. Nacionalni izvršilni organi, pristojni za zračni promet, s katerimi so bili opravljeni pogovori, so ocenili, da pri približno 60 % zahtevkov, ki jih vložijo potniki, ki niso zadovoljni z odgovorom letalskih družb, da je prišlo do izrednih razmer, ugotovijo, da razmere dejansko niso bile izredne. To pomeni, da lahko prevozniki enemu potniku izplačajo odškodnino, drugemu potniku na istem letu pa ne (glej **okvir 8**).

Okvir 8 – Izkušnja potnika: neenako obravnavanje

Karol: Vsi leti iz Gdanska 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.

Vir: javna anketa Sodišča

36. Sodišče je od vseh prevoznikov, s katerimi so bili opravljeni pogovori, zahtevalo, naj razkrijejo informacije o številu prejetih pritožb in njihovih finančnih posledicah. Informacije, ki jih je dobilo, so bile nepopolne, zato ni moglo pripraviti zaključkov o finančnem bremenu teh obveznosti. Sodišče teh informacij ni dobilo, ker je zelo malo prevoznikov pripravljenih posredovati te informacije Komisiji.

37. Komisija si v svojem predlogu za posodobitev uredb o letalskem prometu (glej **odstavek 4**) prizadeva, da bi znižala stroške pomoči in odškodnin, ki jih nosijo prevozniki in ki izhajajo iz pravic potnikov. Zato je predlagala, da se čakalni čas, ki omogoča vložitev zahtevka za izplačilo odškodnine, podaljša s treh na pet ur. Poleg tega je predlagala omejitve dovoljenega časa namestitve na dve noči z najvišjimi stroški v višini 80 EUR na noč. Vendar pa ta predlog temelji le na zelo nepopolnih podatkih, ki so jih letalske družbe zagotovile Komisiji.

Pravice potnikov je težko uveljavljati za povezovalna potovanja

38. Specifični težavi pri povezovalnih potovanjih (tj. potovanjih, ki zajemajo več segmentov na podlagi ene pogodbe o prevozu) sta pomanjkanje jasnosti v zvezi z odškodnino in organizacija nadzora, ki ga izvajajo nacionalni izvršilni organi. Pri teh potovanjih lahko končna skupna zamuda presega prag, določen v uredbah, tudi če pri posameznih delih poti pride do zamud, ki ločeno ne bi omogočale izplačila odškodnine. V teh okoliščinah morajo posredovati nacionalni izvršilni organi, saj se noben prevoznik ne čuti odgovornega za zagotovitev pomoči ali izplačilo odškodnine, če potovanje ni bilo prekinjeno neposredno po njegovi krivdi (glej **okvir 9**).

39. Ni jasno, kateri nacionalni izvršilni organ bi moral v takih primerih obravnavati morebitne pritožbe. Nacionalni izvršilni organi, s katerimi so bili opravljeni pogovori, so navedli, da prevozniki primere povezovalnih potovanj pogosto posredujejo drug drugemu. Prizadevajo si, da bi oblikovali skupni pristop k reševanju te problematike, vendar njihova stališča niso enotna.

Okvir 9 – Izkušnja potnice: značilen problem s povezovalnim potovanjem

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.

Vir: javna anketa Sodišča

Potniki si želijo, da bi imeli možnost nadomestnega prevoza

40. Anketirance smo prosili, naj izmed 10 temeljnih pravic izberejo tri, ki se jim zdijo najpomembnejše. Najpogostejši odgovor je bil „pravica do zagotovitve nadomestnega prevoza pri velikih zamudah, odpovedi potovanja ali zavrnitvi vkrcanja“ (glej **preglednico 1**), ki jo je 42 % anketirancev uvrstilo na prvo mesto. S 40 % ji je tesno sledila „pravica do odškodnine pri velikih zamudah, odpovedi ali zavrtnem vkrcanju“. Skoraj enako pomembna je po mnenju anketirancev pravica do pomoči. Za primerjavo, tudi v javni anketi

je bila kot najpomembnejša izbrana ista pravica, in sicer jo je izbralo 65 % anketirancev (glej **preglednico 5**).

Preglednica 5 – Katere pravice so po mnenju potnikov najpomembnejše?

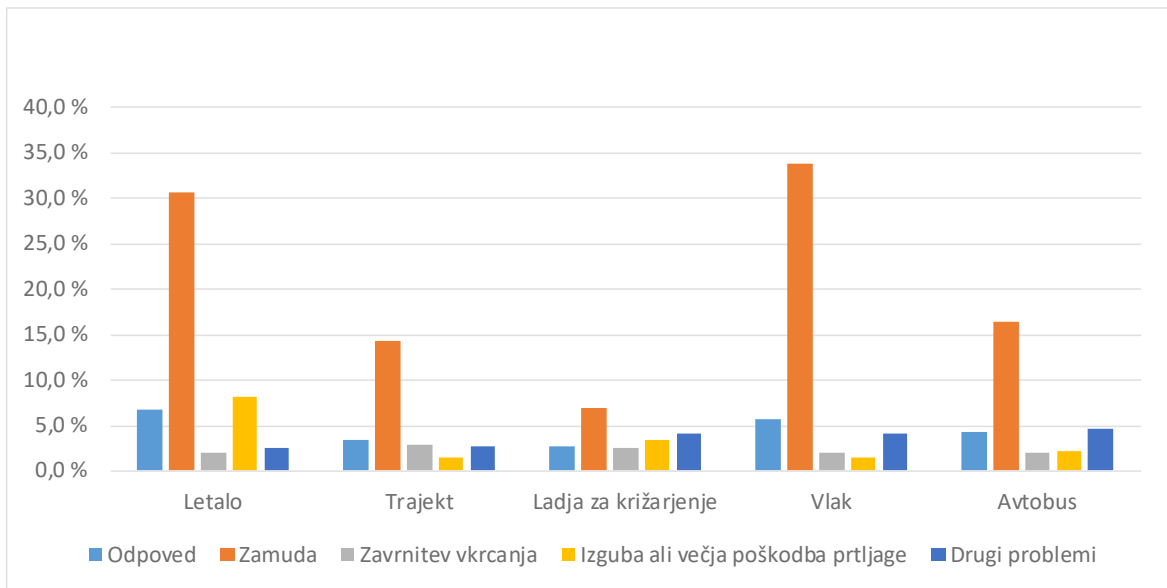
Statistična raziskava	% primerov
Pravica do zagotovitve nadomestnega prevoza pri velikih zamudah, odpovedi potovanja ali zavrnitvi vkrcaja	41,7
Pravica do odškodnine pri velikih zamudah, odpovedi potovanja ali zavrnitvi vkrcaja	39,6
Pravica do oskrbe (hrane, pomoči) pri velikih zamudah	36,1
Pravica do odškodnine pri poškodbi prtljage	35,7
Pravica do povračila stroškov, ki jih plača prevoznik pri prekinitvi potovanja	34,7
Pravica do zaščite proti diskriminaciji na podlagi nacionalnosti, prebivališča ali invalidnosti pri uporabi javnega prevoza	31,3
Pravica do dostopa do informacij pri prekinitvi potovanja	29,9
Pravica do brezplačne pomoči potnikom z omejeno mobilnostjo	28,9
Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku v primeru nezadovoljstva z njegovimi storitvami	9,7
Pravica do tega, da javni organi ustrezno izvajajo uredbe	7,2

Vir: Statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

50 % potnikov je doživelo precejšnje prekinitve potovanj, najpogosteje v železniškem in zračnem prometu

41. Sodišče je v statistično raziskavo vključilo vprašanje, ali so imeli anketiranci v zadnjih dveh letih izkušnje z odpovedjo ali zamudo potovanja, zavrnitvijo vkrcaja ali poškodbo prtljage. Od 8 961 anketirancev, ki so potovali v zadnjih dveh letih, jih je 49,5 % doživelo vsaj eno od takih prekinitvev potovanja. Anketa je pokazala, da je bila najpogostejša prekinitvev potovanja zamuda, s katero je imelo izkušnjo 34 % potnikov v železniškem prometu in 31 % ljudi, ki so potovali z letalom. Sledile so ji odpovedi in izguba ali večja poškodba prtljage (glej **diagram 2**).

Diagram 2 – Vrste prekinitev potovanja in delež anketirancev, ki so imeli izkušnje s prekinitvami, po načinih prevoza



Vir: Statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

42. Sodišče je tudi preverjalo, ali so bili anketiranci, ki so v preteklosti že imeli izkušnje s prekinitvijo potovanja, bolj seznanjeni s svojimi pravicami. Ugotovilo je, da predhodna izkušnja s prekinitvijo potovanja ni pokazatelj boljšega poznavanja pravic potnikov. Včasih lahko prekinitev zajema skoraj vse možne probleme (glej **okvir 10**).

Okvir 10 – Izkušnja potnika: vožnja z vlakom, ki jo želim čim prej pozabiti

Hans: Potoval sem z regionalnim vlakom v Nemčiji. Vlak se je ustavil na majhni postaji zaradi drevesa, ki je padlo na progo. To se je zgodilo pozno zvečer. Vsi potniki smo morali izstopiti. Ker je bil kraj odročen, je bil sprejem mobilnega telefona zelo slab. Na postaji ni bilo čakalnice, avtobusov, taksija, telefona niti ene same stavbe v bližini. Strojevodja nas je obvestil, da bo po nas prišel avtobus, vendar ga ni bilo. Taksisti iz najbližjega mesta, ki je bilo oddaljeno 10 km, niso hoteli priti po nas, saj niso vedeli, kdo bo na koncu plačal storitev. Vlak je odpeljal nazaj v odhodni kraj. Na postaji ni bilo nikogar, ki bi nam pomagal.

Vir: javna anketa Evropskega računskega sodišča

Informacije o prekinitvi potovanja niso objavljene

43. Uredbe ne zavezujejo prevoznikov, da javnost obveščajo o primerih prekinitve potovanja, z izjemo prevoznikov v železniškem prometu, ki morajo letno objaviti število in kategorijo prejetih pritožb, obravnavanih pritožb, odzivni čas in morebitne sprejete ukrepe za izboljšanje stanja. Prevozniki ne želijo razkriti podatkov o prekinitvah potovanja, do katerih pride na njihovih poteh (glej **odstavek 36**). Prav tako nacionalni izvršilni organi ne vodijo registra, v katerem bi se beležile zamude ali odpovedi posameznih odhodov ali število prejetih zadev na prevoznika ali na odhod.

Samo tretjina potnikov zahteva pomoč, ki izhaja iz pravic potnikov, saj ne vedo, kaj morajo storiti, ali ne pričakujejo zadovoljivega rezultata

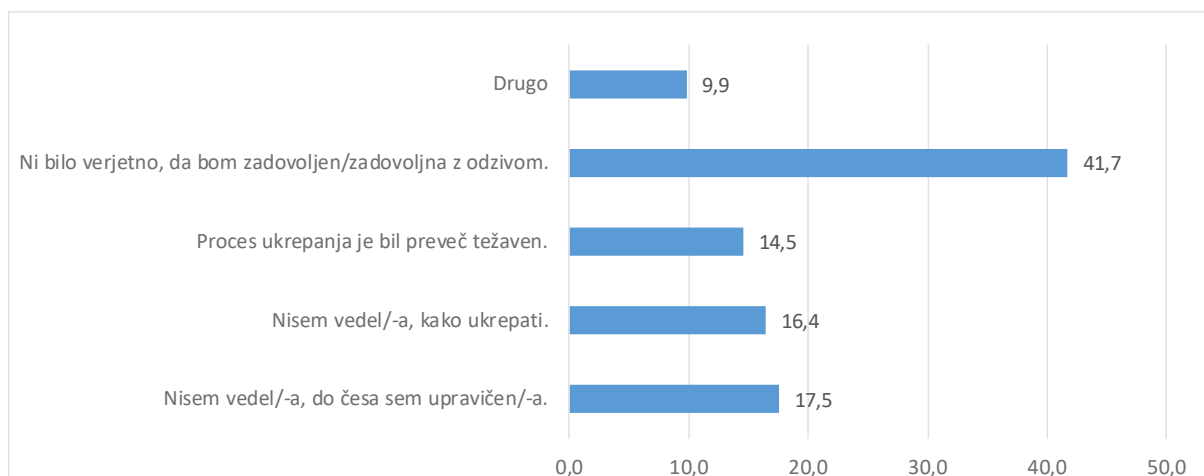
44. Pri prekinitvi potovanja večina storitev ni samodejno na voljo. Število ljudi, ki vložijo zahtevek, je običajno manjše od števila prizadetih potnikov (glej **okvir 11**). Sodišče je prevoznike prosilo, naj navedejo približno število ljudi, ki dejavno ukrepajo. Prevozniki v železniškem in zračnem prometu so ocenili, da je po prekinitvi potovanja v povprečju tretjina potnikov kontaktirala prevoznika. Ta številka se ujema s statistično raziskavo Sodišča, v kateri je 32 % od 4 437 anketirancev, ki so doživeli prekinitve potovanja, izjavilo, da so se obrnili na prevoznika in zahtevali odškodnino ali drugo vrsto pomoči.

Okvir 11 – Izkušnja potnice: vedno moraš vprašati

Monika: Naše letalo je imelo peturno zamudo. Na letališču nas ni nihče obvestil o razlogih za zamudo in predvidenem času čakanja. Potniki so sami prosili za te podatke. Po treh urah čakanja sem od drugih potnikov izvedela, da bi lahko dobila bon v vrednosti približno pet funtov za nakup pijače ali sendviča. Vse trgovine na letališču so bile že zaprte.

Vir: javna anketa Sodišča

45. V statistični raziskavi je 20 % potnikov, ki so doživeli prekinitve potovanja, navedlo, da so molče trpeli in niso ukrepali. Ko jim je Sodišče zastavilo vprašanje, zakaj so bili pasivni, je bil najpogostejši razlog, ki so ga navedli, majhna verjetnost zadovoljivega odgovora prevoznika. Kot je prikazano v **diagramu 3**, sta bila druga glavna razloga pomanjkanje ozaveščenosti ali pomanjkanje praktičnega znanja o nadaljnjem postopanju.

Diagram 3 – Razlogi za neukrepanje pri prekinitvi potovanja v deležih (v %)**(n=902)**

Vir: Statistična raziskava, ki jo je med potniki izvedlo Evropsko računsko sodišče

Izvrševanje je različno in je odvisno od praks v posameznih državah članicah

Nacionalni izvršilni organi se med seboj razlikujejo po strukturi in praksi izvrševanja

Struktura nacionalnih izvršilnih organov ni enotna, obseg njihovega dela pa je odvisen od načina prevoza

46. Države članice morajo za vse štiri načine prevoza vzpostaviti nacionalne izvršilne organe, da bi zagotovile skladnost z določbami uredb. Sodišče je ugotovilo, da so bili nacionalni izvršilni organi vzpostavljeni v vseh obiskanih državah članicah. V nekaterih primerih so bili vzpostavljeni zgolj za eno vrsto prevoza, v drugih pa so pristojni za več načinov prevoza.

47. Nacionalni izvršilni organi za zračni, avtobusni in pomorski prevoz so odgovorni za vse odhode na svojem ozemlju in prihode prevoznikov EU iz držav, ki niso članice EU (t. i. ozemeljsko izvrševanje). Nacionalni izvršilni organi za železniški prevoz zajemajo prevoznike, ki so registrirani v okviru njihove pristojnosti (t. i. izvrševanje na podlagi subjekta). Težave se lahko pojavijo, kadar so odhodne postaje prevoznikov v železniškem prometu v državah članicah, ki niso njihove matične države. V takem primeru nacionalni izvršilni organ, ki nadzoruje prevoznika, morda ni pooblaščen za preiskavo dogodka, do katerega je prišlo v drugi državi članici. Vendar je Sodišče opazilo, da potniki v praksi niso dovolj dobro

seznanjeni z odgovornostjo, ki jo imajo nacionalni izvršilni organi, kar velja tudi za potnike v sektorjih avtobusnega in vodnega prevoza. Nacionalni izvršilni organi iz drugih držav članic niso kontaktirali avtobusnih in trajektnih prevoznikov, s katerimi je Sodišče opravilo razgovore.

48. Poleg tega lahko pride do dodatnega razlikovanja med mednarodnim in domačim prometom ter ločevanja funkcij nacionalnega izvršilnega organa med lokalnimi upravami. To velja za potovanja z avtobusom na Poljskem in v Španiji. Medtem ko je na nacionalni ravni vzpostavljen organ za mednarodni promet, so za domači promet pristojni regionalni organi, njihova jurisdikcija pa je odvisna od kraja, v katerem je prevoznik pridobil licenco.

Nekateri nacionalni izvršilni organi ne rešujejo posameznih zahtevkov potnikov

49. V skladu z uredbami je treba potnike uradno obvestiti, da je mogoče pritožbe v zvezi s kršitvami uredb vložiti pri imenovanih nacionalnih izvršilnih organih. V večini primerov morajo potniki najprej nasloviti pritožbo na prevoznika in lahko naslovijo svojo pritožbo na nacionalni izvršilni organ le, če izid tega postopka ni zadovoljiv. Čeprav potniki morda pričakujejo, da je nacionalni izvršilni organ prva instanca za pritožbe, nacionalni izvršilni organ v številnih primerih ne obravnava posameznih finančnih pritožb in morajo potniki poiskati druge rešitve za pridobitev ustrezne odškodnine.

50. Na podlagi sodbe Sodišča Evropske unije²¹ iz marca 2016 nekateri nacionalni izvršilni organi, pristojni za letalski promet, menijo, da je njihova vloga omejena zgolj na splošno uveljavljanje izvrševanja (Nemčija, Italija, Finska), medtem ko drugi obravnavajo tudi posamezne pritožbe. Zato je v praksi zelo težko izvajati določbo uredbe o zračnem prometu, v skladu s katero se lahko potniki pri katerem koli nacionalnem izvršilnem organu pritožijo glede domnevne kršitve, ne glede na to, kje se je zgodila.²² Prvi nacionalni organ, pri katerem potnik vloži pritožbo, lahko sprejema posamezne zadeve, medtem ko drugi nacionalni

²¹ Združeni zadevi C-145/15 in C-146/15.

²² Člen 16 Uredbe (ES) št. 261/2004.

izvršilni organ, na katerega je prenesena pritožba, morda obravnava samo zadeve v zvezi s splošnim izvrševanjem.

Statistika kaže, da nacionalni izvršilni organi, pristojni za zračni promet, obravnavajo veliko več zahtevkov kot nacionalni izvršilni organi, pristojni za železniški, vodni ali avtobusni promet

51. Na splošno nacionalni izvršilni organi uporabljajo več različnih praks. Na primer, roki za obravnavanje pritožb so lahko od dveh mesecev (Poljska) do kar štirih let (Nemčija), medtem ko v nekaterih državah članicah uradni rok ni določen (Finska, Francija). Postopki pri nacionalnih izvršilnih organih, pristojnih za zračni promet, v povprečju trajajo od 42 dni (Nizozemska) do več kot eno leto (Nemčija).

52. Število sankcij, ki jih naložijo nacionalni izvršilni organi, in s tem povezani denarni zneski se med državami članicami močno razlikujejo, saj niso določeni v zakonodaji EU. V sektorju zračnega prometa se lahko gibljejo od 50 EUR (Poljska) do 250 000 EUR na potnika (Irska), odvisno od resnosti kršitve. Na Nizozemskem je kumulativna kazen za incident dosegla kar 1 milijon EUR. Vendar od 10 obiskanih držav članic samo na Nizozemskem nacionalni izvršilni organ, pristojen za zračni promet, objavlja informacije o sankcijah, skupaj z imenom letalske družbe.

53. Pri večini nacionalnih izvršilnih organov, pristojnih za zračni promet, se število prejetih pritožb v zadnjih treh letih povečuje (glej **preglednico 6**). Glavni razlog za zahtevke, ki jih potniki vložijo pri nacionalnih izvršilnih organih, je nestrinjanje o tem, ali so zamude dejansko nastale zaradi izrednih okoliščin (v povprečju 45 % vseh zahtevkov), sledi pa mu enak pomislek glede odpovedi (19 %).

Preglednica 6 – Statistični podatki za obdobje 2015–2017 o pritožbah, ki jih je obravnavalo 10 nacionalnih izvršilnih organov, pristojnih za zračni promet

Država članica	Skupno število pritožb		
	2015	2016	2017
Češka	370	672	934
Nemčija	2 844	3 075	3 211
Irska	719	846	981
Grčija	993	1 367	1 465
Španija	11 343	17 649	16 700
Francija	6 775	5 960	6 115
Italija	5 763	6 078	3 731
Nizozemska	812	1 361	
Poljska	5 402	5 980	7 226
Finska	1 434	1 845	2 015

Vir: razpoložljive informacije, pridobljene med obiski držav

54. Nacionalni izvršilni organi, pristojni za druge načine prevoza, imajo razmeroma manjšo delovno obremenitev. Medtem ko morajo nacionalni izvršilni organi, pristojni za železniški promet, pogosto reševati zadeve, nacionalni izvršilni organi, pristojni za avtobusni in vodni promet, obravnavajo manj primerov. Na primer, poljski nacionalni izvršilni organ, pristojen za letalski prevoz, je v letu 2017 obravnaval 7 000 pritožb, nacionalni izvršilni organ, pristojen za avtobusni promet, pa je obravnaval le štiri.

55. Sodišče je ugotovilo, da je dejansko število pritožb potnikov, vloženih pri prevoznikih v železniškem, avtobusnem in vodnem prometu, veliko večje od števila primerov, predloženih nacionalnim izvršilnim organom. To kaže, da je večina pritožb rešenih na ravni prevoznikov. Panožni standardi so včasih skladni z obveznostmi prevoznikov, ki izhajajo iz uredb EU o pravicah potnikov, ali jih presegajo, prevozniki pa težave večinoma rešujejo prostovoljno.

Agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov in organi za alternativno reševanje sporov zapolnjujejo vrzeli v izvrševanju, ki jih puščajo nacionalni izvršilni organi

Organi za alternativno reševanje sporov vnašajo elemente pogajanja in kompromisa v izvrševanje pravic potnikov

56. Potniki se lahko za uveljavljanje svojih pravic obrnejo tudi na druge organe poleg nacionalnih izvršilnih organov, in sicer na organe za alternativno reševanje sporov, evropske potrošniške centre²³, agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov ali potrošniške organizacije. Poleg tega lahko potniki poskusijo rešiti svoje primere na civilnih sodiščih, zlasti če vztrajajo pri tem, da se jim izplača odškodnina.

57. Organi za alternativno reševanje sporov ponujajo preprosto, hitro in cenovno ugodno zunajsodno reševanje sporov med potrošniki in trgovci. V skladu z direktivo EU²⁴ bi morali biti organi za alternativno reševanje sporov na voljo za vse vrste domačih in čezmejnih sporov, države članice pa bi morale zagotoviti, da so lahko dostopni. Čeprav nekateri organi za alternativno reševanje sporov obravnavajo splošne pritožbe potrošnikov v vseh državah članicah, prevozniki večinoma sodelujejo z organi za alternativno reševanje sporov v okviru svojih načinov prevoza. Mnenja organov za alternativno reševanje sporov niso vedno zavezujoča za prevoznike.

58. Medtem ko je postopek alternativnega reševanja sporov za potnike običajno brezplačen, pa se od prevoznikov lahko zahteva plačilo za vsak opravljen postopek, ne glede na rezultat. Ker so lahko stroški posameznega postopka veliko višji od zneska ustrezne odškodnine, nekateri prevozniki, s katerimi so bili opravljeni pogovori, raje izplačajo zahtevano odškodnino, da se izognejo postopku alternativnega reševanja sporov.

²³ Evropski potrošniški centri potrošnikom svetujejo o njihovih pravicah in jim v okviru svojega omrežja (ECC-Net) pomagajo, da s trgovcem najdejo rešitev. ECC-Net na leto obravnava več kot 100 000 zadev, od katerih je tretjina povezanih z železniškim prevozom.

²⁴ 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).

59. Nekateri nacionalni izvršilni organi so izrazili mnenje, da postopek alternativnega reševanja sporov ni združljiv z načelom pravic potnikov, saj je cilj organov za alternativno reševanje sporov posredovanje pri doseganju vzajemno sprejemljive rešitve, kar pomeni, da nekateri potniki pristanejo na odškodnino, ki je nižja od tiste, do katere so upravičeni.

Pravice potnikov so privedle do nastanka nove panoge agencij za vlaganje odškodninskih zahtevkov

60. Agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov ponujajo storitev upravljanja odškodninskih zahtevkov zaradi prekinjenega potovanja v imenu potnikov. Nekatere letalske družbe so navedle, da lahko delež primerov, pri reševanju katerih sodelujejo agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov, znaša tudi do 50 % (glej **okvir 12**).

Okvir 12 – Izkušnja potnice: prevoznik se včasih odzove šele, ko se v postopek vključi agencija

Dolores: Moj let iz Madrida v London je imel zaradi tehničnih težav z letalom več kot šesturno zamudo. Pri prevozniku sem vložila zahtevek, vendar sprva nisem dobila odgovora. Po več opominih je prevoznik moj zahtevek za plačilo odškodnine zavrnil. Šele ko sem najela agencijo za vlaganje odškodninskih zahtevkov, je bil primer rešen v mojo korist.

Vir: javna anketa Sodišča.

61. Nekatere agencije za vlaganje odškodninskih zahtevkov zahtevajo plačilo precej visokih pristojbin (do 50 % ustrezne odškodnine). V nekaterih primerih so agencije zahtevale izplačilo odškodnine od prevoznikov, ne da bi bili zadevni potniki seznanjeni s tem. Vsaj en nacionalni izvršilni organ (Grčija) in nekaj letalskih družb so sprejeli ukrepe za zmanjšanje števila zahtevkov, ki jih vložijo agencije, in sicer od pritožnikov zahtevajo, da navedejo podatke o bančnem računu glavnega potnika. Tako se preprečijo neposredna izplačila agencijam za vlaganje odškodninskih zahtevkov. V Grčiji se je z uvedbo tega pravila število zahtevkov, pri reševanju katerih so sodelovale agencije, zmanjšalo za več kot 50 %.

Komisija omogoča izmenjavo izkušenj med nacionalnimi izvršilnimi organi, vendar nima pooblastil za zagotavljanje enotnega izvrševanja pravic potnikov

Komisija lahko le spremlja izvajanje pravic potnikov

62. Sodišče je ugotovilo, da pooblastilo Komisije ne obsega zagotavljanja enotnega izvrševanja v državah članicah. Zato je naloga Komisije, da spremlja izvajanje okvira pravic potnikov in pri tem po potrebi sproža postopke za ugotavljanje kršitev. Poleg tega zagotavlja platformo za izmenjavo informacij in organizira sestanke nacionalnih izvršilnih organov za posamezne načine prevoza. Komisija tudi odgovarja na poizvedbe nacionalnih izvršilnih organov v zvezi z razlago uredb.

63. V skladu z uredbami EU nacionalni izvršilni organi o svojih dejavnostih niso dolžni neposredno poročati Komisiji. Zato Komisija nima vseh podatkov o praksah, ki jih uporabljajo nacionalni izvršilni organi na splošno, in številu primerov, ki jih obravnavajo. Komisija zbira informacije o izvajanju pravic potnikov iz poizvedb, ki jih prejme, in v okviru izmenjav z nacionalnimi izvršilnimi organi.

Komisija je sprejela ukrepe za povečanje ozaveščenosti potnikov, vendar je njihov učinek majhen

64. Komisija sodeluje pri krepitvi ozaveščenosti potnikov in je uvedla kampanje za obveščanje potnikov o njihovih pravicah. Plakati so viseli na vseh letališčih, na katerih je Evropsko računsko sodišče izvedlo sledilne preskuse. Vendar so bile na terminalih za vodni, avtobusni in železniški promet informacije o pravicah potnikov slabo vidne ali pa sploh niso bile vidne.

65. Komisija je kampanjo ozaveščanja za letalski in železniški prevoz izvedla med letoma 2010 in 2012. Med letoma 2013 in 2015 ji je sledila še ena kampanja, ki je bila razširjena na pomorski in avtobusni promet. Leta 2016 je Komisija začela izvajati svojo prvo spletno kampanjo obveščanja na družbenih medijih. Njen glavni cilj je bil povečanje ozaveščenosti ter števila obiskov razdelka o pravicah potnikov na portalu Tvoja Evropa in prenosov aplikacije o pravicah potnikov. Dosedanji rezultati kažejo, da je bilo na portalu

zabeleženih skoraj 400 000 obiskov in da je kampanja dosegla več kot 40 milijonov ljudi. Do sredine leta 2018 je bila aplikacija prenesena 240 000-krat.

66. Niti aplikacija niti spletišče Tvoja Evropa ne zagotavljata praktičnih smernic za potnike o tem, kako ukrepati med prekinitvijo potovanja, vzpostaviti stik s prevoznikom ali vložiti zahtevek. Informacije, tako zagotovljene potnikom, so potrebne in običajno pravilne, vendar ne vsebujejo dovolj podrobnosti, ki jih potniki potrebujejo, kadar je njihovo potovanje prekinjeno.

ZAKLJUČKI IN PRIPOROČILA

67. Zavzemanje EU za pravice potnikov je nesporno, saj so glavni načini javnega prevoza zajeti v uredbah v večjem obsegu kot v državah, ki jih je Evropsko računsko sodišče preučilo za primerjavo. Vendar potniki niso dovolj seznanjeni s svojimi pravicami in jih pogosto ne uveljavljajo zaradi težav z izvrševanjem.

EU se zavzema za pravice potnikov, vendar številni izzivi, povezani z njihovim izvajanjem, še vedno niso odpravljeni

68. Pravice potnikov v EU zagotavljajo celovit okvir v korist potnikov, vendar je Sodišče v državah izven EU opazilo dobre prakse, ki bi lahko dodatno izboljšale kakovost pravic potnikov v EU, če bi jih uporabili v Evropi (glej **odstavka 15 in 16**).

69. Pravice potnikov so včasih nejasne in omejene zaradi odstopanj v uredbah. Pravice do pomoči, odškodnine, obveščeniosti in preusmeritve v uredbah za različne načine prevoza niso enake (glej **odstavke od 17 do 27**).

Priporočilo 1 o povečanju koherence okvira pravic potnikov v EU

Za zagotovitev najboljšega možnega varstva potnikov pri vseh načinih prevoza naj Komisija do konca leta 2020 izvede analizo razlik med veljavnimi uredbami o pravicah potnikov, da bi opredelila najboljše prakse, in se pri tem osredotoči na deset temeljnih pravic potnikov. Pri tem bi morala upoštevati tudi sedanjo mednarodno prakso.

70. Pravice potnikov je težko uveljavljati, saj lahko potniki, prevozniki in nacionalni izvršilni organi, pa tudi nacionalna sodišča številne določbe uredb razlagajo različno. Pojmi

informacije, pomoč, oskrba in pogoji za preusmeritev v uredbah niso dovolj natančno opredeljeni. Poleg tega številne omejitve glede pristojnosti nacionalnih izvršilnih organov in odstopanja iz uredb močno zmanjšujejo obseg pravic potnikov (glej **odstavke od 38 do 45**).

Priporočilo 2 o povečanju jasnosti znotraj okvira pravic potnikov

Za boljše varstvo potnikov med prekinitvijo potovanja naj Komisija do konca leta 2020 izda dodatne smernice ali enakovredna navodila z opredelitvijo:

- (a) minimalnih standardov za informacije, ki jih je treba zagotoviti potnikom med prekinitvijo potovanja;
- (b) obveznosti prevoznikov, da zagotovijo preusmeritev, vključno z uporabo drugih prevoznikov.

71. Da bi imeli potniki pri prekinitvi potovanja koristi od okvira pravic potnikov, morajo sami ukrepati. Da pa bi lahko ukrepali, morajo poznati svoje pravice. Kljub prizadevanjem Komisije je raven ozaveščenosti še vedno razmeroma nizka. Kampanje ozaveščanja se osredotočajo na obstoj pravic potnikov, ne zagotavljajo pa dovolj praktičnih navodil o tem, kako ravnati pri prekinitvi potovanja.

72. Na evropski ravni ni registra pogostosti prekinitev potovanja ali razlogov zanje po načinih prevoza ali prevoznikih. Nacionalni izvršilni organi običajno ne preverjajo niti ne objavljajo informacij v zvezi s progami ali prevozniki, pri katerih največkrat prihaja do prekinitev (glej **odstavke od 28 do 32**).

Priporočilo 3 o povečanju ozaveščenosti potnikov

Za povečanje ozaveščenosti o pravicah potnikov bi morala Komisija do konca leta 2019:

- (a) sprejeti ukrepe za spodbujanje in usklajevanje uvedbe kampanj ozaveščanja, ki jih izvajajo nacionalni izvršilni organi, ter omogočati sodelovanje prevoznikov in drugih deležnikov, da zagotovi širši domet teh kampanj;
- (b) pripraviti vodnik za potnike o izvrševanju njihovih pravic v praksi, ki bi lahko vključeval sklicevanja na sodno prakso in obrazec zahtevka, ki se predloži prevoznikom in nacionalnim izvršilnim organom;

- (c) predlagati, naj nacionalni izvršilni organi poročajo o pogostosti in vzrokih prekinitev potovanj ter progah na njihovem območju pristojnosti, na katerih so prekinitve potovanja najobičajnejše.

73. V okviru sedanjega sistema reševanja odškodninskih zahtevkov je obravnavanih več milijonov zahtevkov, ki jih vložijo posamezniki. Vendar postopki, ki jih uporabljajo prevozniki in nacionalni izvršilni organi v odziv na posamezne zahtevke, niso pregledni. Potniki, ki so prizadeti zaradi iste prekinitve potovanja, so lahko obravnavani različno, ne da bi se tega zavedali, saj se razlogi za prekinitve ne objavijo. Znesek odškodnine ni enak nabavni vrednosti (glej **odstavke od 33 do 37**).

Priporočilo 4 o povečanju uspešnosti okvira pravic potnikov

Za povečanje uspešnosti okvira pravic potnikov in odpravo preostalih izzivov za izvrševanje naj Komisija do konca leta 2021 pri pripravi svojih predlogov za spremembo obstoječih uredb obravnava vprašanja, navedena v nadaljevanju. S spremembami se naj:

- (a) določijo minimalni standardi za pomoč in oskrbo. Minimalni prag bi moral biti odvisen od trajanja prekinitve in uporabljenega načina prevoza. Na primer, minimalni priznani znesek za oskrbo za potnike v zračnem prometu bi lahko znašal 10 % vrednosti srednje odškodnine (trenutno 400 EUR). Za druge načine prevoza bi moral biti znesek omejen na 50 % zneska, ki se prizna za zračni promet;
- (b) zmanjša število odstopanj, ki omejujejo uporabo uredb;
- (c) določi, da morajo prevozniki v 48 urah od prekinitve potovanja objaviti obvestilo za potnike o vzrokih zanj in zlasti o tem, ali so jo povzročile izredne razmere;
- (d) določi, da morajo prevozniki opraviti samodejna (brez posebne zahteve) kompenzacijska plačila potnikom, ki so ob nakupu vozovnice zagotovili potrebne informacije;
- (e) uvede mehanizem za ohranjanje nabavne vrednosti za odškodnin.

Izvrševanje je različno in je odvisno od praks v posameznih državah članicah

74. Izvrševanje uredb je ključnega pomena za uspeh celotnega okvira. Potniki potrebujejo učinkovite nacionalne izvršilne organe. Trenutno se pristop nacionalnih izvršilnih organov k izvrševanju pravic posameznih potnikov razlikuje glede na način prevoza in državo članico.

75. Najpogostejša dejavnost nacionalnih izvršilnih organov je odzivanje na pritožbe nezadovoljnih potnikov. Vendar ne morejo vsi nacionalni izvršilni organi obravnavati posameznih odškodninskih zahtevkov. Pristojnosti nacionalnih izvršilnih organov za sankcioniranje prevoznikov so različne, od tega, da denarnih kazni ne izrekajo, do visokih denarnih kazni (glej **odstavke 46 do 55**).

76. Komisija nima pooblastil za zagotavljanje celovitega izvrševanja uredb o pravicah potnikov. Njena vloga pri spremljanju izvajanja okvira pravic potnikov je privedla do razjasnitve uredb, ne pa tudi do enotne uporabe pravic potnikov po vsej Evropi in pri vseh štirih načinih prevoza (glej **odstavke 62 do 66**).

Priporočilo 5 o nadaljnji krepitvi vloge nacionalnih izvršilnih organov in povečanju pristojnosti Komisije

Da bi Komisija okrepila nacionalne izvršilne organe in razvila njihovo podporno vlogo v odnosu do potnikov ter hkrati zagotovila ustrezno uveljavljanje pravic potnikov, naj do konca leta 2021 pri pripravi svojega predloga za spremembo obstoječih uredb obravnava vprašanja, navedena v nadaljevanju. S spremembami se naj:

(a) nacionalnim izvršilnim organom zagotovijo dodatna orodja za izvrševanje pravic potnikov, kot so:

- (i) uporaba načela ozemeljskega izvrševanja,
- (ii) spremljanje politik prevoznikov v zvezi s pomočjo, oskrbo, informacijami in preusmeritvijo,
- (iii) obravnavanje odškodninskih zahtevkov posameznih potnikov,
- (iv) sankcioniranje prevoznikov zaradi nezagotavljanja pomoči, oskrbe in informacij;

(b) Komisiji omogoči, da od nacionalnih izvršilnih organov pridobi potrebne informacije, ki ji bodo zagotovile celovit pregled nad stanjem izvrševanja, in se ji podelijo pooblastila za opravljanje nadzora nad kakovostjo praks izvrševanja nacionalnih izvršilnih organov.

To poročilo je sprejel senat II, ki ga vodi članica Evropskega Računskega sodišča Iliana IVANOVA, v Luxembourggu na zasedanju 3. oktobra 2018.

Za Evropsko računsko sodišče

Klaus-Heiner LEHNE

Predsednik

10 nasvetov Sodišča za boljša potovanja

Z revizijo se je Sodišču ponudila priložnost, da se uči od številnih prevoznikov, javnih organov in običajnih potnikov. Med pripravo tega poročila je obiskalo 10 držav in na poti uporabilo vse štiri načine prevoza. Na podlagi teh izkušenj je pripravilo 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 prenehanje: 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 utrpite 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.

Vprašalnik za statistično raziskavo Evropskega računskega sodišča

Polja, označena z *, so obvezna.

1. * Če bi potovali z letalom, trajektom, avtobusom ali vlakom na dolgi progi ali z ladjo za križarjenje, ali bi imeli zaupanje v prevoznika glede tega, kaj od njega lahko pričakujete pri prekinitvi potovanja? Določite stopnjo svojega zaupanja:

Možnosti	Anketiranci
1 = Sploh mu ne bi zaupal/-a	855
2	3 310
3	5 178
4 = Povsem bi mu zaupal/-a	1 007
Skupaj	10 350

2. * Navedite prevozna sredstva, s katerimi ste v zadnjih dveh letih potovali:
[Možnih je več odgovorov, razen za zadnjo možnost]

Možnosti	Anketiranci
Letalo [pojdite na 2.1]	6 314
Trajekt [pojdite na 2.1]	2 546
Ladja za križarjenje [pojdite na 2.1]	1 678
Vlak (prevoz na dolge razdalje) [pojdite na 2.1]	5 652
Avtobus (prevoz na dolge razdalje) [pojdite na 2.1]	4 958
Nič od navedenega [pojdite na 3]	1 389

2.1 * Navedite, kako pogosto potujete, in pri tem upoštevajte vsa prevozna sredstva, ki jih uporabljate (brez mestnih/lokalnih).

Možnosti	Anketiranci
Več kot enkrat tedensko	1 167
Enkrat do štirikrat na mesec	1 670
6- do 12-krat na leto	1 631
2- do 5-krat na leto	3 047
Enkrat na leto ali manj	1 446
Skupaj	8 961

2.2 * Izberite svoj glavni razlog potovanja.

Možnosti	Anketiranci
Delo	1 809
Prosti čas	6 583
Drugo	569
Skupaj	8 961

2.3 * Ali ste na svojih potovanjih v zadnjih dveh letih doživeli eno ali več situacij, naštetih spodaj?

Odgovorite za vse načine prevoza, ki ste jih uporabili. [Če označite katero koli od navedenih možnosti, pojdite na 2.2.]

	Odpoved leta	Precejšnja zamuda ob odhodu/prihodu (več kot ena ura)	Zavrnjeno vkrcanje	Izguba ali večja poškodba prtljage	Drugi problemi	Ni bilo problemov
Letalo	432	1 937	129	512	158	3 745
Trajekt	86	365	75	40	69	1 980
Ladja za križarjenje	47	115	44	57	69	1 387
Vlak (za prevoz na dolge razdalje)	318	1 908	110	86	232	3 298
Avtobus (za prevoz na dolge razdalje)	212	813	101	110	229	3 662

2.4 * Ali ste v primerih, ko je bilo vaše potovanje odpovedano ali je prišlo do zamude ali vam je bilo zavrnjeno vkrcanje ali je bila vaša prtljaga poškodovana itd., naredili kaj od naslednjega: (Označite lahko več kot eno možnost.)

Možnosti	Anketiranci
Nadaljevanje potovanja sem organiziral/-a sam/-a [pojdite na 3].	1 099
Obrnil/-a sem se na družbo in zahteval/-a odškodnino (in to dobil/-a ali pa ne) [pojdite na 3].	1 419
Izbral/-a sem tretjo osebo (npr. odvetnika ali specializirano družbo), ki je zahtevek poslala v mojem imenu [pojdite na 3].	197
Poslal/-a sem pritožbo vladnemu organu (npr. nacionalni agenciji za letalstvo) [pojdite na 3].	238
Sprejel/-a sem pomoč/druge možnosti, ki jih je ponudil prevoznik [pojdite na 3].	1 335
Bil/-a sem oškodovan/-a in nisem dobil/-a pomoči, vendar nisem ukrepal/-a [pojdite na 2.3].	902
Drugo	237

2.5 * Zakaj niste ukrepali? (Označite samo eno možnost.)

Možnosti	Anketiranci
Nisem vedel/-a, do česa sem upravičen/-a.	158
Nisem vedel/-a, kako ukrepati.	148
Proces ukrepanja je bil preveč težaven.	131
Ni bilo verjetno, da bom zadovoljen/zadovoljna z odzivom.	376
Drugo	89
Skupaj	902

3. * Če ste prišli na letališče in ste bili obveščeni, da bo imel let 5-urno zamudo, ker ima letalska družba kadrovske težave, do katerih od naslednjih storitev bi bili po vašem mnenju upravičeni: Označite pet možnosti.

Možnosti	Anketiranci
Znižane cene za nakup hrane v brezcarinskih prodajalnah	2 713
Povratni let do prve odhodne točke	1 622
Brezplačen prevoz za vrnitev do vaše nastanitve ne glede na uro	4 681
Brezplačni obroki, okrepčila in nastanitve v hotelu, če gre za zamudo preko noči	8 051
Preusmeritev na letališče, ki je najbližje vašemu prvotnemu namembnemu kraju	2 764
Denarno nadomestilo v višini najmanj 250 EUR, če v namembni kraj prispete z najmanj triurno zamudo	5 093
Nadgradnja vozovnice v vozovnico za višji razred	2 215
Let z drugo letalsko družbo v isti namembni kraj	5 120
Pravica do izbire katerega koli drugega datuma odhoda v naslednjih dveh mesecih	1 937
Povračilo drugih utemeljenih stroškov (npr. zamuda vlaka ali povezave, stroški namestitve v hotelu v namembnem kraju)	5 613
Prevoz v vaš namembni kraj z drugim prevoznim sredstvom (vlak, avtobus itd.)	3 051
Povračilo celotne cene vozovnice	4 063
Psihološka podpora	404
Brezplačen telefonski klic	1 792
Dostop do potniške čakalnice na letališču	2 631

4. * Navedite, ali so po vašem mnenju naslednje izjave pravilne ali nepravilne (glede na poznavanje veljavnih pravil).

	PRAVILNO	NAPAČNO	Ne vem
Če vozovnico kupim pri nizkocenovni družbi, ne dobim denarnega nadomestila v primeru odpovedi leta.	2 499	5 041	2 810
Če ima vlak več kot uro zamude, sem upravičen/-a do okrepčil.	2 750	4 301	3 299
Ko rezerviram potovanje, me mora družba, ki ga prodaja, pred začetkom potovanja obvestiti o	7 040	1 189	2 121

mojih pravicah in mi dati kontaktne podatke organa za pritožbe.			
Če je moje avtobusno potovanje odpovedano, mi mora zadevna družba le nadomestiti vozovnico z bonom za prihodnje potovanje.	3 601	3 083	3 666
Če pošljem pritožbo železniški družbi, ker menim, da so bile kršene moje pravice, ki jih imam kot potnik, mi mora ta v enem mesecu odgovoriti.	6 478	759	3 113

5. * Z naslednjega seznama izberite tri pravice, ki se vam zdijo najpomembnejše [označite do tri odgovore].

Možnosti	Anketiranci
Pravica do zaščite proti diskriminaciji na podlagi nacionalnosti, prebivališča ali invalidnosti pri uporabi javnega prevoza	3 235
Pravica do brezplačne pomoči potnikom z omejeno mobilnostjo	2 990
Pravica do dostopa do informacij pri prekinitvi potovanja	3 096
Pravica do povračila stroškov, ki ga prevoznik izplača potnikom pri prekinitvi potovanja	3 595
Pravica do zagotovitve nadomestnega prevoza pri velikih zamudah, odpovedi potovanja ali zavrnitvi vkrcanja	4 321
Pravica do oskrbe (hrane, pomoči) pri velikih zamudah	3 732
Pravica do odškodnine pri velikih zamudah, odpovedi ali zavrnitvi vkrcanja	4 095
Pravica do odškodnine pri poškodbi prtljage	3 691
Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku v primeru nezadovoljstva z njegovimi storitvami	1 001
Pravica do tega, da javni organi ustrezno izvajajo uredbe	744

6. * Ali ste kdaj prebrali kakršne koli informacije o pravicah potnikov ali slišali zanje ali jih videli, preden ste začeli izpolnjevati to anketo?
[Možnih je več odgovorov, razen za prvo možnost.]

Možnosti	Anketiranci
Ne, še nikoli nisem prebral/-a nobenih informacij o pravicah potnikov ali slišal/-a zanje ali jih videl/-a, preden sem začel/-a izpolnjevati to anketo.	5 497
Da, v okviru informacij, ki jih zagotavljajo prevozniki.	1 926
Da, v okviru informacij, ki jih zagotavljajo javni organi (npr. vlada, EU).	1 123
Da, kot rezultat lastnih izkušenj s prekinitvijo potovanja.	1 143
Da, v okviru informacij, ki jih zagotavljajo organi za potrošnike.	1 090
Da, drugo.	965

7. * Kako bi na splošno ocenili svoje poznavanje pravic, ki jih imate kot potnik?
Niti najmanj ne poznam svojih pravic, ki jih imam kot potnik. 1 2 3 4 Popolnoma poznam svoje pravice, ki jih imam kot potnik.

Možnost	Anketiranci
1= Niti najmanj ne poznam svojih pravic, ki jih imam kot potnik.	1 396
2	4 954
3	3 626
4= V celoti poznam svoje pravice, ki jih imam kot potnik.	374
Skupaj	10 350

Socialno-demografske spremenljivke

8. * Navedite svoj spol.

Možnosti	Anketiranci
Ženski	5 177
Moški	5 173
Skupaj	10 350

9. * Navedite svojo starost.

Možnosti	Anketiranci
18–24	1 379
25–34	2 117
35–44	2 385
45–54	2 306
55–65	2 163
Skupaj	10 350

10. * Navedite najvišjo stopnjo zaključene izobrazbe.

Možnosti	Anketiranci
Osnovnošolska izobrazba ali manj	265
Nižja sekundarna izobrazba	1 378
Višja sekundarna izobrazba	4 533
Diploma prve stopnje ali ekvivalentna terciarna izobrazba	2 696
Magistrski študij ali več	1 478
Skupaj	10 350

11. * Ali ste oseba z omejeno mobilnostjo?

Možnosti	Anketiranci
Da	787
Ne	9 563
Skupaj	10 350

12. * Navedite svojo državo prebivališča.

Možnosti	Anketiranci
Češka	1 030
Francija	1 044
Finska	1 000
Nemčija	1 075
Grčija	1 006
Irska	1 000
Italija	1 060
Nizozemska	1 060
Poljska	1 065
Španija	1 010
Skupaj	10 350

ODGOVORI KOMISIJE NA POSEBNO POROČILO EVROPSKEGA RAČUNSKEGA SODIŠČA

„PRAVICE POTNIKOV V EU SO OBSEŽNE, VENDAR SE MORAJO POTNIKI ŠE VEDNO BORITI ZANJE“

POVZETEK

I. Zakonodaja o pravicah potnikov, ki jo je sprejela Evropska unija, je uspešno pripomogla k zmanjšanju negativnega vpliva prekinitve potovanja na uporabnike kolektivnega prevoza ter k izboljšanju kakovosti potniških storitev. Komisija je zavezana zagotavljanju visoke ravni varstva potnikov ter meni, da sta potrebna nadaljnji razvoj in konsolidacija teh pravic.

IV. Komisija priznava, da so potrebna dodatna prizadevanja, da bi dosegla vse potnike in jih seznanila z njihovimi pravicami ter kako jih lahko uspešno uveljavljajo.

V. Komisija meni, da se bi dobre prakse v zvezi s pravicami potnikov v nekaterih tretjih državah lahko natančno preučile, da se oceni njihova morebitna primernost za EU.

VI. Komisija je že predlagala spremembe uredb o pravicah potnikov v letalskem in železniškem prometu, tudi v zvezi z nacionalnimi izvršilnimi organi.

Komisija stalno podaja smernice o razlagi uredb. Pri tem ji pomagajo nacionalni izvršilni organi, kontaktni center Europe Direct (EDCC) in nacionalni potrošniški centri.

VII. Obveščanje potnikov o njihovih pravicah je osnovna dolžnost prevoznikov. Komisija si z rednimi informacijskimi kampanjami prizadeva razširjati praktične informacije o tem, kako naj potniki ukrepajo v primeru prekinitve potovanja.

IX. Komisija se strinja, da je treba izvrševanje uredb obravnavati prednostno. Veljavna zakonodaja določa, da morajo države članice ustanoviti nacionalne izvršilne organe ter določiti učinkovite, sorazmerne in odvračilne sankcije za kršitve uredb o pravicah potnikov.

X. Komisija meni, da je njena trenutna vloga spremljanje izvajanja obstoječega okvira pravic potnikov in zagotavljanje njegovega pravilnega izvajanja. Komisija nima pooblastila za usklajevanje izvajanja okvira pravic potnikov na ravni držav članic. Prav tako bi bilo koristno, če bi imela več informacij o stanju izvajanja okvira pravic potnikov.

XI. Komisija sprejema priporočila Evropskega računskega sodišča.

Komisija zlasti ceni vključitev desetih nasvetov za potnike v poročilo in jih bo ustrezno upoštevala v svojih prihodnjih ukrepih.

UVOD

Skupni odgovor Komisije na odstavke od 3 do 8

Zakonodaja o pravicah potnikov, ki jo je sprejela Evropska unija, je učinkovito prispevala k zmanjšanju negativnega vpliva prekinitve potovanja na uporabnike kolektivnega prevoza ter k izboljšanju kakovosti potniških storitev. Komisija je zavezana zagotavljanju visoke ravni varstva potnikov ter meni, da sta potrebna nadaljnji razvoj in konsolidacija teh pravic.

OBSEG REVIZIJE IN REVIZIJSKI PRISTOP

Komisija meni, da so statistična raziskava in deset nasvetov iz priloge k poročilu zelo pomemben prispevek. Ustrezno jih bo upoštevala v svojih prihodnjih ukrepih.

OPAŽANJA

Okvir 1 – Primeri ugodnejših pravic zunaj EU

Druga alineja: standardizirano nadomestilo, določeno v zakonodaji EU, ni neposredno vezano na ceno vozovnice, ampak tudi na nevšečnost za potnike, ki jo predstavlja določena izguba časa. Izguba časa je enaka za vse potnike, ne glede na ceno vozovnice.

Tretja alineja: Komisija je v svojem predlogu o spremembi pravic potnikov v letalskem prometu (COM(2013) 130 final) že predlagala vključitev takšnih pravic, ki so še večje kot tiste v ZDA: v predlogu so jasno opredeljene pravice potnikov v primeru zamude zaradi čakanja letal na vzletni stezi, zlasti pravice do oskrbe po eni uri in do izkrcanja po petih urah (v skladu s pravico do povračila).

17. V zvezi z letalskim prometom je Komisija že predlagala 30-minutni rok, glej (2013) 130 final.

V zvezi z železniškim prometom predlog Komisije (COM(2017) 548 final) ne vključuje takšnega predloga, ker veljavna pravila določajo, da morajo biti potniki obveščeni „tako, ko so te informacije na voljo“.

Okvir 2 – Izkušnja potnika: pomanjkanje informacij

Komisija v takšnem primeru meni, da morata prevoznik ali postajni načelnik zagotoviti informacije o zamudah pri odhodu in prihodu vlaka na postajo odhoda ter o predvidenem času odhoda in prihoda, v skladu z razpoložljivimi podatki. Te informacije je po potrebi treba čim prej posodobiti, tako da lahko potniki izkoristijo čas čakanja in jim ni treba vedno čakati na peronu.

18. V skladu z uredbami EU o pravicah potnikov za vse načine prevoza morajo države članice uvesti učinkovite, sorazmerne in odvrčilne kazni za kršitve pravic potnikov. Zgornje meje v zvezi z nastanitvijo v uredbah o vodnem in avtobusnem prevozu je mogoče pojasniti v luči izbruhov vulkana Eyjafjallajökull na Islandiji leta 2010, ki so sovpadali s sprejetjem uredb o vodnem in avtobusnem prevozu.

Okvir 3 – Izkušnja potnika: pomoč je odvisna od lastne pobude potnikov

Potniki so upravičeni do nastanitve zgolj v primeru zamude pri odhodu in ne če pride do zamude le pri prihodu. V slednjem primeru imajo potniki samo pravico do nadomestila, v skladu z nacionalno zakonodajo pa lahko zahtevajo nadaljnjo odškodnino. Iz izkušnje potnika se zdi, da je rezerviral dve ločeni vozovnici, eno za trajekt in eno za vlak. Če ni bilo dogovora med prevoznikoma, potnik ni bil zavarovan pred zamujenimi povezavami. Komisija je že naročila študijo o pravicah potnikov za poseben primer večmodalnih potovanj.

Okvir 4 – Izkušnja potnice: pozabljena na izhodu za vkrcanje

Komisija meni, da bi tak primer pomenil kršitev Uredbe (ES) št. 1107/2006, če je bil letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja obveščen vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda letala.

21. Komisija meni, da je to stanje povezano s precejšnjimi razlikami v dejstvih v posameznih primerih.

Potreba nacionalnih sodišč po razlagi zakonodaje EU je običajna značilnost pravnega reda EU, enako kot možnost, da se zadeve predloži Sodišču Evropske unije za pravno zavezujoče razlage.

Komisija uporabnikom pomaga tudi s svojimi navodili, kot so smernice za razlago, obvestila, srečanja in izmenjave z nacionalnimi izvršilnimi organi ter predlogi za pojasnitev pravil (za letalski promet glej COM(2013) 130 final, za železniški pa COM(2017) 548 final)

22. Komisija vzdržuje posebne pošne predele, ki se dnevno pregledujejo, da odgovori na vsa vprašanja nacionalnih izvršilnih organov, in jim pomaga pri razlagi uredb. Vzpostavljajo se wikiji za izboljšanje komunikacije med Komisijo in nacionalnimi izvršilnimi organi ter med nacionalnimi izvršilnimi organi.

23. V skladu s trenutnimi uredbami morajo prevozniki v razumnem času zagotoviti preusmeritev, in sicer „ob prvi priložnosti“¹. Komisija meni, da je koristneje potnike preusmeriti hitro, kot pa predpisati določen časovni okvir, ki ga ni mogoče prilagoditi posebnim okoliščinam.

Glej tudi odgovor Komisije na odstavek 18.

Okvir 5 – Izkušnje potnika: čakanje več ur brez razloga

Komisija meni, da bi moral letalski prevoznik v takšnih razmerah potnike vedno čim prej obvestiti. Komisija je dejansko predlagala (glej COM(2013) 130 final), da „dejanski letalski prevoznik potnike o razmerah obvesti takoj, ko je mogoče, in v vsakem primeru najpozneje 30 minut po času odhoda po voznem redu, o predvidenem času odhoda pa takoj, ko je ta informacija na voljo, če je letalski prevoznik prejel podatke za navezavo stikov s potniki v skladu z odstavkoma 6 in 7, če je bila vozovnica pridobljena prek posrednika.“

Skupni odgovor Komisije na odstavka 24 in 25 ter okvir 6

Komisija je seznanjena s temi težavami in je predlagala, da imajo potniki pravico do preusmeritve prek drugega letalskega prevoznika „če dejanski letalski prevoznik ne more zagotoviti prevoza potnika na lastnih letih tako, da bi potnik v končni namembni kraj prispel v dvanajstih urah po času prihoda po voznem redu“. Komisija je predlagala tudi naslednje: „Če dejanski letalski prevoznik ponudi potniku let na drugo letališče ali z drugega letališča od tistega, za katerega je imel rezervacijo, tedaj dejanski letalski prevoznik krije stroške prevoza potnika od nadomestnega letališča do letališča, za katerega je imel rezervacijo, ali, glede na namembno letališče, do drugega bližnjega kraja, o katerem se dogovori s potnikom.“

V smernicah za razlago o pravicah potnikov v letalskem prometu in pravicah potnikov v železniškem prometu je pojasnjeno, kaj predstavlja primerljive pogoje. Za potovanja po morju se je o tem vprašanju razpravljalo na srečanju z nacionalnimi izvršilnimi organi.

26. Te izjeme so v veljavni zakonodaji; potovanja znotraj domače države brez čezmejne razsežnosti je še vedno mogoče regulirati na ravni države članice, prav tako tudi mednarodna potovanja, ki večinoma potekajo na ozemlju tretjih držav.

Komisija je v predlogu prenovitve (glej COM(2017) 548 final) predlagala zmanjšanje izjem, vendar razprava v Svetu kaže, da večina držav članic ne podpira omejevanja izjem (glej poročilo bolgarskega predsedstva o napredku, [dokument Sveta 8721/18](#)).

Opozoriti je treba, da imajo lahko potniki tudi koristi od dodatnih pravic, zajamčenih na nacionalni ravni.

27. Komisija je pripravila smernice o metodi merjenja linijskih prevozov iz uredbe o avtobusnem prevozu. Meni, da je treba kot podlago za merjenje upoštevati celotno dolžino poti. Potniki, ki potujejo med dvema točkama na poti, so torej vključeni tudi, če je njihovo potovanje krajše od 250 km.

32. Komisija meni, da uredba lahko obravnava možnosti „povračilo drugih utemeljenih stroškov“ in „let z drugo letalsko družbo v isti namembni kraj“: člen 8(1)(b) Uredbe (EU) št. 261/2004 navaja spremembo poti „pod primerljivimi pogoji prevoza“, kar lahko vključuje let z drugim prevoznikom, na podlagi pravice do oskrbe iz člena 9 navedene uredbe pa lahko nastane pravica do povračila za stroške, ki jih je imel potnik, če prevoznik ni izpolnil svojih osnovnih obveznosti. Glej tudi odgovor Komisije na odstavek 24.

¹ Člen 16(b) Uredbe (ES) št. 1371/2007 za železniški promet, člen 19(1)(a) Uredbe (ES) št. 181/2011 za avtobusni prevoz ter člen 18(1)(a) Uredbe (EU) 1177/2010 za potovanja po morju in celinskih plovnih poteh.

Skupni odgovor Komisije na odstavka 33 in 34

Štirje načini prevoza so po svoji naravi drugačni, kar se tudi odraža v podrobnostih posameznih zajamčenih pravic.

Komisija meni, da ni bilo potrebe po reviziji pavšalnih zneskov nadomestil, saj se je trg bistveno spremenil (več letalskih prevoznikov, več vozovnic, nižje cene).

35. Komisija se želi sklicevati na prenovitev uredbe o pravicah potnikov v železniškem prometu (COM(2017) 548 final), v kateri je predlagala uvedbo klavzule o višji sili tudi v zvezi s pravicami potnikov v železniškem prometu.

Skupni odgovor Komisije na odstavka 35 in 36

Komisija ocenjuje možnosti, da bi bilo v okviru Direktive 2010/40/EU o okviru za uvajanje inteligentnih prometnih sistemov na voljo več informacij, zlasti v okviru storitve zagotavljanja večmodalnih potovalnih informacij, glej Delegirano uredbo Komisije (EU) 2017/1926 z dne 31. maja 2017 (glej točko 2.1 Priloge).

Okvir 8 – Izkušnja potnika: neenako obravnavanje

Glej odgovor Komisije na odstavek 35.

V skladu s členom 5(3) Uredbe št. 261/2004 je letalski prevoznik oproščen plačila odškodnine, če je dolga zamuda posledica izrednih razmer. Takšne razmere so lahko med drugim vremenski pogoji, kot je navedeno v uvodni izjavi 14. Prav tako je treba upoštevati, da imajo lahko posamezni potniki različne letalske povezave in so lahko upravičeni do odškodnine iz različnih razlogov.

36. Komisija lahko potrdi, da so samo nekateri prevozniki sporočili podatke za oceno stroškov. Komisija je v svoji oceni učinka (SWD(2013) 62) za predlog COM(2013) 130 za pravice potnikov v letalskem prometu poudarila, da je „zaradi omejene razpoložljivosti podatkov [...] treba uporabiti številne predpostavke, da se opravijo izračuni, katerih rezultati so predstavljeni v tem poročilu“.

37. Komisija je v oceni učinka predloga o pravicah potnikov v letalskem prometu (SWD(2013) 62) ugotovila naslednje: „Če bi se med krizo Uredba v celoti upoštevala, bi povečala skupne stroške letalskih družb za približno 960 milijonov EUR (kar je približno 1,5-krat več kot znašajo stroški za oskrbo in pomoč v „običajnem“ letu, in to v obdobju manj kot enega tedna).“

Okvir 10 – Izkušnja potnika: vožnja z vlakom, ki jo želim čim prej pozabiti

Komisija meni, da bi tak primer pomenil kršitev obveznosti prevoznika, da obvešča potnike, kot je določeno v Uredbi (ES) št. 1371/2007.

43. Glej odgovor Komisije na odstavek 36.

45. Nacionalni izvršilni organi morajo v skladu z vsemi štirimi uredbami sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev, da se pravice potnikov spoštujejo.

Komisija podpira njihova prizadevanja na spletišču Tvoja Evropa, in sicer prek EDCC, ECC-Net s središči v vsaki državi članici, aplikacije o pravicah potnikov, ki omogoča tudi informacije brez internetne povezave, ter z redno izmenjavo informacij z nacionalnimi izvršilnimi organi.

47. Komisija podpira nacionalne izvršilne organe, naj sodelujejo v čezmejnih primerih, kot je določeno v uredbah o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in potovanju po morju. Na podlagi Uredbe 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov lahko pristojni nacionalni izvršilni organi zaprosijo za medsebojno pomoč druge pristojne nacionalne izvršilne organe.

V zvezi z železnico je Komisija v svojih smernicah za razlago o pravicah potnikov v železniškem prometu podala dodatna navodila.

Nacionalni izvršilni organi so sklenili dogovor o čezmejnem sodelovanju glede pravic potnikov v letalskem prometu.

48. V skladu z Uredbo je struktura nacionalnih izvršilnih organov izključno v pristojnosti držav članic.

Komisija na svojem spletišču objavi odgovorne nacionalne izvršilne organe v skladu z informacijami, ki jih zagotovijo države članice.

Skupni odgovor Komisije na odstavka 49 in 50

Potniki lahko pritožbe glede avtobusnega prevoza ter potovanja po morju in celinskih plovnih poteh predložijo prevozniku ali nacionalnim izvršilnim organom. Uredba ne določa časovnega vrstnega reda za vložitev pritožb, vendar državam članicam dovoljuje, da od potnikov zahtevajo, da svojo pritožbo najprej predložijo prevozniku, pri čemer nacionalni izvršilni organ deluje le kot pritožbeni organ. Skupno je 20 (za avtobusni prevoz) in 21 (za potovanje po morju in celinskih plovnih poteh) držav članic izbralo to možnost. Prednost te možnosti je, da nacionalnim izvršilnim organom omogoča učinkovitejšo in hitrejšo obravnavo pritožb, saj so jim na voljo stališča obeh strani in imajo tako celovitejši pregled nad zadevo².

Komisija je priporočila, da se podoben pristop sprejme za druga dva načina prevoza: glej smernice za razlago o pravicah potnikov v železniškem prometu³ ter smernice za razlago o pravicah potnikov v letalskem prometu⁴.

50. Glej odgovore Komisije na odstavke 47 do 49.

52. Od nacionalnih izvršilnih organov se trenutno zahteva, da vsaki 2 leti objavijo poročilo o dejavnosti, ki vključuje statistične podatke o pritožbah in naloženih sankcijah (za avtobusne prevoze, potovanje po morju in celinskih plovnih poteh).

V železniškem sektorju morajo prevozniki podatke o pritožbah vključiti v svoja letna poročila.

V letalskem sektorju je Komisija predlagala spremembe v zvezi s tem.

54. Kar zadeva avtobuse, se stanje med državami članicami zelo razlikuje. Poročilo nemškega nacionalnega izvršilnega organa za obdobje 2015–2016 na primer kaže, da je bilo leta 2015 prejetih skupaj 836 pisnih in 387 ustnih pritožb v zvezi s pravicami potnikov, ki potujejo z avtobusom, v letu 2016 pa skupno 1 269 pisnih in 458 ustnih pritožb.

55. Komisija se strinja z mnenjem, da je dejansko število pritožb potnikov zoper prevoznike v železniškem, avtobusnem in vodnem prometu veliko večje od števila primerov, ki so dosegli nacionalne izvršilne organe, ter da to kaže, da je večina pritožb rešenih na ravni prevoznika.

57. Opozoriti je treba, da državam članicam ni treba ustanoviti organa za alternativno reševanje sporov, ki bi obravnaval samo spore v zvezi s prevozom potnikov. Prav tako lahko ustanovijo organe za alternativno reševanje sporov, ki zajemajo več kot en maloprodajni sektor. V nekaterih državah članicah spore v zvezi s prevozom potnikov torej obravnavajo splošni organi za alternativno reševanje potrošniških sporov.

² (Za avtobusni prevoz glej člen 27 in člen 28(3) Uredbe (ES) 181/2011) in poročilo [COM\(2016\) 619 final](#), za potovanje po morju in celinskih plovnih poteh pa člen 25 in 25(3) Uredbe (EU) št. 1177/2010 in poročilo [COM\(2016\) 274 final](#)).

³ (UL C 220 z dne 4.7.2015, str. 1, točka 8.1).

⁴ (UL C 214 z dne 15.6.2016, str. 5), glej točko 7.1, pri čemer glede na Sodišče Evropske unije (zadevi C-145 in 146/15 Ruijsseenaars e.a.) Uredba državam članicam ne preprečuje sprejetja zakonodaje, ki nacionalne izvršilne organe obvezuje k sprejetju ukrepov v odgovor na posamezne pritožbe.

V skladu z Direktivo 2013/11/EU o alternativnem reševanju sporov lahko države članice izberejo modele alternativnega reševanja sporov, ki jih želijo uporabiti za popolno pokritost alternativnega reševanja sporov na svojih ozemljih. Obstajajo modeli alternativnega reševanja sporov, pri katerih je rezultat postopka alternativnega reševanja spora zavezujoč za vse strani, ter modeli, pri katerih rezultat ni zavezujoč.

58. Medtem ko direktiva o alternativnem reševanju sporov določa, da morajo biti postopki za alternativno reševanje sporov potrošnikom na voljo brezplačno ali po nominalnih stroških, ne ureja vprašanja pristojbin za trgovce. Države članice so tiste, ki izberejo ustrezen model alternativnega reševanja sporov (z ustrezno strukturo stroškov za trgovce). Med organi za alternativno reševanje sporov, ki zaračunavajo pristojbino za trgovce, se lahko znesek pristojbine razlikuje glede na organ za alternativno reševanje sporov. Glavni razlog za neuporabo alternativnega reševanja sporov je lahko, da so odškodninski zahtevki, ki temeljijo na zakonskih pravicah, v številnih primerih enostavni in zato alternativno reševanje sporov ni potrebno.

59. Čeprav Komisija meni, da rezultat alternativnega reševanja sporov ne bi smela biti odškodnina, nižja od odškodnine, do katere je potnik upravičen v skladu s pravicami potnikov v EU, pa priznava, da so poravnave lahko uspešen in učinkovit način za pridobitev odškodnine.

60. V skladu s členom 18(2) predloga Komisije o zastopniških tožbah (COM(2018) 184) bi lahko le te postale alternativna možnost za potrošnike, ki poskušajo dobiti povračilo škode zaradi kršitve njihovih potniških pravic.

61. Komisija je na svoji spletni strani objavila tudi informacije o tveganjih za potnike, ki svoje pravice prepustijo t. i. agencijam za upravljanje zahtevkov, glej https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

63. Glej odgovor Komisije na odstavek 52.

64. Informacije o pravicah potnikov bi morale biti vidne in navedene v berljivi obliki na vseh terminalih. Komisija bo o tej zadevi razpravljala z nacionalnimi izvršilnimi organi za te vrste prevoza.

Komisija se je zavezala, da bo organizirala skupne kampanje za ozaveščanje, tudi prek ECC-Net.

66. Komisija si nenehno prizadeva za izboljšanje praktičnih smernic za potnike. Pri tem se med drugim poslužuje spletišča Tvoja Evropa, ECC-Neta in EDCC ter aplikacije za pravice potnikov.

SKLEPI IN PRIPOROČILA

67. Pravice potnikov, ki jih je postopno sprejela Evropska unija, so uspešno prispevale k zmanjšanju negativnega vpliva prekinitev potovanja na uporabnike kolektivnih načinov prevoza ter k izboljšanju kakovosti storitev za potnike. Komisija je zavezana zagotavljanju visoke ravni varstva potnikov ter meni, da sta potrebna nadaljnji razvoj in konsolidacija teh pravic.

68. Komisija meni, da bi se dobre prakse v zvezi s pravicami potnikov v nekaterih tretjih državah lahko natančno preučile, da se oceni njihova morebitna primernost za EU.

69. Posamezni načini prevoza imajo različne značilnosti, ki se upoštevajo v zakonodaji EU. Komisija opozarja, da so odstopanja rezultat institucionalnega zakonodajnega postopka ter da ni možnosti odstopanj za pravice potnikov v letalskem prometu. Poleg tega ukrepi za zagotavljanje pravic potnikov obstajajo tudi na nacionalni ravni.

Priporočilo 1 o povečanju skladnosti okvira pravic potnikov v EU

Komisija sprejema to priporočilo.

Strinja se, da bo opravila analizo pravic potnikov za vse načine prevoza, da bi določila najboljše prakse.

70. Komisija meni, da so pravice potnikov v EU zaščitene v okolju upravljanja na več ravneh. Za večjo enotnost razlage obstaja več mehanizmov: smernice Komisije, sodelovanje med nacionalnimi izvršilnimi organi in ECC-Net ter sodbe Sodišča EU.

Priporočilo 2 o povečanju jasnosti znotraj okvira pravic potnikov

Komisija sprejema to priporočilo.

Komisija je že izdala take smernice za železniški in letalski promet. Nekatere smernice so bile vključene v predlagane spremembe/prenovitev uredb o potnikih v letalskem in železniškem prometu, da bi se izboljšalo njuno izvrševanje. Komisija je pripravljena razmisliti o nadaljnjih smernicah za avtobusni prevoz ter potovanje po morju in celinskih plovnihih poteh.

71. Komisija je zagotovila praktične informacije o tem, kako ukrepati v primeru prekinitve potovanja, pri čemer je opozorila na obstoj pravic potnikov kot tudi na obstoj specifičnih pravic potnikov v določenih okoliščinah (npr. spletišče Tvoja Evropa, EDCC, ECC-Net, aplikacija za pravice potnikov). Vendar se zaveda, da bi bilo treba raven ozaveščenosti javnosti še izboljšati. Komisija bo zlasti zagotovila dodatne informacije o tem, kako lahko potniki uspešno vložijo pritožbe.

Vendar so za obveščanje v primeru prekinitve potovanja odgovorni predvsem prevozniki sami. V zvezi s tem Komisija poudarja, da morajo nacionalni izvršilni organi redno spremljati izvajanje s strani prevoznikov.

72. Komisija ocenjuje možnosti, da bi bile v okviru Direktive 2010/40/EU o okviru za uvajanje inteligentnih prometnih sistemov na voljo informacije o prekinitvi potovanja, zlasti v okviru storitve zagotavljanja večmodalnih potovalnih informacij⁵.

Priporočilo 3 o povečanju ozaveščenosti potnikov

(a) Komisija sprejema to priporočilo.

Meni, da ima pomembno vlogo pri povečevanju ozaveščenosti potnikov in bo še naprej sprejemala ukrepe na tem področju. Podpira mrežno povezovanje organov za alternativno reševanje sporov, ki je zlasti pomembno za pravice potnikov (npr. v letu 2017 je bila vzpostavljena čezmejna mreža organov za alternativno reševanje sporov). Preučiti bi bilo mogoče nadaljnje možnosti za sodelovanje nacionalnih izvršilnih organov pri kampanjah za ozaveščanje.

(b) Komisija sprejema to priporočilo, saj bi dodatno okrepilo obstoječe smernice. Vendar meni, da morajo biti take smernice dostopne tudi splošni javnosti in bo zato preučila, ali bi bilo treba vključiti nekatere zapletene elemente, kot je npr. sodna praksa. Za pravice potnikov v letalskem prometu že obstaja vzorec obrazca zahtevka, v pripravi pa je posodobljena različica.

(c) Komisija sprejema to priporočilo.

Meni, da bi bilo treba splošno poročanje nacionalnih izvršilnih organov izboljšati in uskladiti. V zvezi s tem je že podala predloge v okviru tekočih postopkov glede reforme pravic potnikov v letalskem in železniškem prometu.

73. Komisija meni, da morda obstajajo razlike v obravnavi zaradi velikega razpona razlik v posameznih primerih. Zaradi tega so naloge nacionalnih izvršilnih organov še bolj zapletene, kar upravičuje namenjanje dodatne pozornosti uspešnosti okvira pravic potnikov.

⁵ Delegrirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 z dne 31. maja 2017.

Priporočilo 4 o povečanju uspešnosti okvira pravic potnikov

Skupni odgovor Komisije na točke (a)–(e)

Komisija sprejema to priporočilo.

Komisija bo uporabila svojo pravico do pobude za preučitev in predložitev rešitev za preostale izzive pri izvrševanju.

Komisija bo pri svojem prihodnjem delu razmislila o upoštevanju predlogov Sodišča v svojih razmislekih in posvetovanjih z zainteresiranimi stranmi.

74. Komisija se strinja, da je treba izvrševanje uredb obravnavati prednostno. Veljavna zakonodaja določa, da morajo države članice ustanoviti nacionalne izvršilne organe ter določiti učinkovite, sorazmerne in odvračilne sankcije za kršitve uredb o pravicah potnikov.

75. Komisija meni, da se splošna uspešnost nacionalnih izvršilnih organov razlikuje glede na ukrepe, ki jih izvajajo v okviru spremljanja praks prevoznikov in obravnavanja posameznih pritožb, ter glede na njihovo zmožnost sankcioniranja prevoznikov.

76. Komisija meni, da je njena trenutna vloga spremljanje učinkovite uporabe obstoječega okvira pravic potnikov.

Komisija nima pooblastila za usklajevanje izvajanja okvira pravic potnikov na ravni držav članic.

Priporočilo 5 o nadaljnji krepitvi vloge nacionalnih izvršilnih organov in povečanju pristojnosti Komisije

(a) Komisija sprejema to priporočilo.

Komisija bo uporabila svojo pravico do pobude za preučitev in predložitev rešitev za preostale izzive pri izvrševanju.

Skupni odgovor Komisije na alineje (i)–(iv) točke (a)

Komisija se strinja, da je treba ta vprašanja obravnavati.

(b) Komisija sprejema to priporočilo.

Komisija meni, da bi bilo treba poročanje nacionalnih izvršilnih organov bistveno izboljšati, kar bi pripomoglo k boljšemu izvrševanju pravic potnikov po vsej Evropi. Obstoječi predlogi za spremembo okvirov pravic potnikov v letalskem in železniškem prometu to upoštevajo.

Koristno bi bilo, če bi Komisija imela več informacij o stanju izvajanja okvira pravic potnikov.

Dogodek	Datum
Sprejetje revizijskega memoranduma / začetek revizije	13.9.2017
Osnutek poročila uradno poslan Komisiji (ali drugemu revidirancu)	19.7.2018
Sprejetje končnega poročila po razčiščevalnem postopku	3.10.2018
Prejeti uradni odgovori Komisije (ali drugega revidiranca) v vseh jezikih	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1268-7
HTML ISBN 978-92-847-1281-6

doi:10.2865/169825 QJ-AB-18-028-SL-N
doi:10.2865/296709 QJ-AB-18-028-SL-Q

Evropska Unija je opredelila nabor pravic potnikov v EU, ki veljajo za vse načine javnega prevoza (avtobusni, železniški, ladijski in letalski). Sodišče je preučilo področje in obseg uporabe uredb, da bi ugotovilo, ali so pravice potnikov uspešno zaščitene in ali jih potniki lahko tudi dejansko uveljavijo. Obiskalo je države članice EU in izvedlo dve raziskavi o izkušnjah potnikov. Ugotovilo je, da se potniki premalo zavedajo svojih pravic in jih pogosto ne dosežejo zaradi težav z njihovim uveljavljanjem. Izreklo je več priporočil za izboljšanje okvira pravic potnikov in okrepitev ozaveščenosti. Prav tako je dalo deset nasvetov za boljša potovanja vseh potnikov.



EVROPSKO
RAČUNSKO
SODIŠČE



Urad za publikacije

EVROPSKO RAČUNSKO SODIŠČE
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxembourg
LUKSEMBURG

Tel. +352 4398-1

Vprašanja: eca.europa.eu/sl/Pages/ContactForm.aspx
Spletišče: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

©Evropska unija, 2018.

Za dovoljenje za uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, za katere Evropska unija nima avtorskih pravic, je treba zaprositi neposredno imetnike avtorskih pravic.