

BOLJA ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOME PRIJEVOZU

Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu stupila je na snagu 6. lipnja 2021., a primjenjuje se od 7. lipnja 2023. Njezin je cilj poboljšati zaštitu putnika i potaknuti rast opsega putovanja željeznicom.



dr. sc. socio. **Sandra Debeljak**, viši pred.

Veleučilište u Rijeci
sandra.debeljak@veleri.hr

UDK: 340+656.2

1. Uvod

Od lipnja 2023. u primjeni je nova Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (*SL L 172, 17. svibnja 2021.* [1]; u daljnjemu tekstu: *Uredba (EU) 2021/782*) [2], koja zamjenjuje sada već staru Uredbu (EZ) 1371/2007.¹ Nova Uredba stupila je na snagu 6. lipnja 2021., a primjenjuje se od 7. lipnja 2023. [4]

Cilj nove Uredbe (EU) 2021/782 je, kao što je vidljivo u preambuli Uredbe, poboljšati zaštitu putnika i potaknuti rast opsega putovanja željeznicom. Pritom se ističe kako željeznički putnici trebaju biti u cijelosti zaštićeni prilikom prijevoza, neovisno o dijelu teritorija EU-a kojim putuju. U tom se smislu Uredbom priznaju ista prava putnicima u željezničkom prijevozu na međunarodnim i domaćim putovanjima. Državama članicama

jedino je dopušteno uvođenje izuzeća od primjene Uredbe u pogledu željezničkih usluga koje se nude za povijesnu ili turističku namjenu kao i u odnosu na gradske, prigradske i regionalne usluge, [5] ali i u tome slučaju uz izuzetak određenih odredaba Uredbe koje bi se trebale primjenjivati na sve usluge željezničkoga putničkog prijevoza u cijeloj Uniji (točke 6. i 7. Preambule i čl. 2., st. 8. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

Uredba (EU) 2021/782 uključuje niz novih i važnih značajki kojima želi poboljšati zaštitu putnika. Posebno je težište na zaštiti putnika u slučaju poremećaja tijekom putovanja te na boljemu odgovoru na potrebe osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Predviđa se mogućnost izdavanja tzv. jedinstvene karte, nameće obveza informiranja putnika o putovanju u stvarnome vremenu, a donose se i pravila čija je svrha putnicima olakšati kombinaciju putovanja biciklom i željeznicom. Putnicima se osigurava pravo na vlastito usmjeravanje u slučaju prekida putovanja uz naknadu potrebnih, primjerenih i razumnih troškova dodatne karte. Dodatno se težište stavlja i na zabranu diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana u EU-u. Izmijenjen je mehanizam za rješavanje pritužbi kojim putnici ostvaruju svoja prava te je predviđen standardizirani obrazac za cijeli EU koji putnicima omogućuje pravo da mogu zatražiti povrat iznosa prijevozne

karte ili odgovarajuću naknadu. [4] Uredba (EU) 2021/782 donosi i druge promjene. Uspostavlja snažniji okvir koji uređuje interakciju između putnika, željezničkih prijevoznika, upravitelja infrastrukture i prodavatelje karata, nadmašujući time i standarde postavljene za druge načine prijevoza. [6]

U nastavku su rada detaljnije obrazložena određenja iz Uredbe i sagledani ciljevi koji se Uredbom nastoje postići, stavljajući težište na one odredbe koje su promijenjene.

2. Ugovor o prijevozu, informacije i karte

Sklapanje i izvršenje ugovora o prijevozu te pružanje informacija i izdavanje karata uređuju se odredbama glava II. i III. Priloga I. Uredbi (EU) 2021/782 (čl. 4. Uredbe (EU) 2021/782) [1] i u tome smislu, osim različite numeracije, nema razlika u odnosu na staru uredbu. Naime, riječ je o odredbama međunarodnog prava, koje su kroz prilog dio stare i nove uredbe.²

Novo određenje nalazi se u odredbi čl. 5. Uredbe (EU) 2021/782, kojim se željezničke prijevoznike, prodavatelje karata ili organizatore putovanja obvezuje na to da javnosti moraju ponuditi ugovorne uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva ili poslovnog nastana (čl. 5. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

1 Uredba (EZ) 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (*SL L 315, 3. prosinca 2007.*; u daljnjemu tekstu *Uredba (EZ) 1371/2007.*) [3]

2 Međunarodni prijevoz putnika i prtljage željeznicom uređen je tzv. CIV-om 1999. Riječ je o Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) uz Konvenciju o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. Budući da se tadašnjom Uredbom (EZ) 1371/2007 uređivalo, a sada novom Uredbom i revidiralo, sadržajno jednako područje koje je tada već bilo uređeno međunarodnom konvencijom čije su stranke ujedno bile države članice EU-a, stara, a sada i nova Uredba to su područje uredile izravnom primjenom odredaba CIV 1999., koje čine prilog navedenim uredbama. Takvim je rješenjem osigurano jedinstveno pravno uređenje tog područja u domaćemu i međunarodnom prijevozu putnika i prtljage željeznicom unutar EU-a, ali i između EU-a i trećih država. Treba istaknuti da stara, a sada i nova Uredba propisuju i dodatna te nova prava kojima se poboljšava pravni položaj putnika unutar EU-a, a koja nisu sadržana u Konvenciji. [7]

Nova Uredba (EU) 2021/782 uvelike proširuje odredbe koje se odnose na prijevoz bicikala vlakom. Putnici uz razumnu naknadu imaju pravo na unošenje bicikala u vlak (čl. 1., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782) [1]. Postoji ipak određeno ograničenje tog prava, jer željeznički prijevoznici to pravo mogu ograničiti zbog sigurnosnih ili operativnih razloga, posebno zbog ograničenja kapaciteta koja se primjenjuju tijekom vršnih sati ili ako željeznička vozila to ne dopuštaju, a također mogu ograničiti prijevoz bicikala na temelju njihove težine i dimenzija. Željeznički prijevoznici na svojim službenim mrežnim stranicama svakako moraju objaviti svoje uvjete za prijevoz bicikala i ažurirane informacije o raspoloživosti kapaciteta (čl. 1., st. 3. Uredbe (EU) 2021/782) [1]. U pravilu je na željezničkom prijevozniku da odredi broj mjesta dodijeljenih biciklima u određenoj kompoziciji, odnosno sastavu vlaka. Željeznički prijevoznici određuju odgovarajući broj mjesta za bicikle uzimajući u obzir veličinu sastava vlaka, vrstu usluge i potražnju za prijevozom bicikala. Međutim, svaki sastav vlaka mora imati najmanje četiri mjesta za bicikle, a države članice mogu postaviti višu granicu za njihov minimalan broj (čl. 1., st. 4. Uredbe (EU) 2021/782). [1] [5] Prilikom naručivanja novih željezničkih vozila ili njihove znatne modernizacije moraju se osigurati mjesta za prijevoz bicikala, s time da se to ne odnosi na vagonске restorane, vagone za spavanje ili vagone s ležajima (čl. 1., st. 4. Uredbe (EU) 2021/782). [1] Ta se obveza počinje primjenjivati tek od 7. lipnja 2025. (čl. 41. Uredbe (EU) 2021/782). [1] U vlakovima u kojima je obvezna rezervacija mora biti moguće rezervirati prijevoz bicikla. Ako je putnik napravio rezervaciju za bicikl i ako je prijevoz tog bicikla odbijen bez valjano opravdanog razloga, putnik ima pravo na preusmjeravanje ili na povrat troškova u skladu s člankom 18., na naknadu u skladu s člankom 19. i na pomoć u skladu s člankom 20., stavkom 2. Uredbe (čl. 1., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782.). [1] Riječ je o pravima koja putnici imaju

u slučaju kašnjenja ili gubitka veze ili otkazivanja usluge prijevoza. Svakako ostaje pitanje definiranja „valjano opravdanog razloga” pa će u slučaju sporova odgovor na to pitanje dati sudovi. [5] Postavljeni minimum od najmanje četiri mjesta za bicikle možda može biti dovoljan u nacionalnim okvirima željezničkog prijevoza i izvan turističke sezone, ali se tijekom sezone može pokazati nedostatnim. Primjena tih odredbi u narednome razdoblju pokazat će u kojoj će se mjeri ostvariti ciljevi Uredbe u smjeru zaštite okoliša i olakšanja kombinacije putovanja biciklom i željeznicom.

Pristup informacijama o putovanju u stvarnome vremenu, među ostalim, i informacijama o tarifama čini putovanje željeznicom pristupačnijim novim korisnicima i pruža im veći izbor mogućnosti putovanja i tarifa. Prema novim odredbama iz Uredbe (EU) 2021/782 željeznički prijevoznici u obvezi su drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njihove usluge pružiti pristup takvim informacijama o putovanju te im omogućiti rezervacije i otkazivanje rezervacija kako bi se olakšalo putovanje željeznicom. Upravitelji infrastrukture u obvezi su željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora te prodavateljima karata i organizatorima putovanja distribuirati podatke u stvarnome vremenu o dolascima i polascima vlakova kako bi se olakšalo putovanje željeznicom (točka 12. Preambule i čl. 10. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

Nadalje, Uredba (EU) 2021/782 donosi nove odredbe kojima uređuje raspoloživost karata i rezervacije te mogućnost izdavanja tzv. jedinstvene karte. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja nude karte i, ako su raspoložive, jedinstvene karte i rezervacije. Putnicima se karte prodaju u uredima za prodaju karata, na drugim prodajnim mjestima ili na uređajima za prodaju karata informacijskom tehnolo-

gijom (telefonski, na internetu ili na drugi takav način) ili u vlakovima. Obveza je željezničkog prijevoznika da izravno ili preko prodavatelja karata odnosno organizatora putovanja omogući prodaju karte putnicima barem na jedan od prethodno navedenih načina.³ Ako u polaznome kolodvoru ne postoji ured ili uređaj za prodaju karata, putnici u kolodvoru moraju biti obaviješteni o mogućnosti kupnje karata telefonski, na internetu ili u vlaku te o postupku takve kupnje kao i o najbližemu željezničkom kolodvoru, odnosno mjestu na kojemu su dostupni uredi ili uređaji za prodaju karata. U takvim slučajevima (kada ne postoji ured za prodaju karata, pristupačan uređaj za prodaju karata ni drugi pristupačan način za kupnju karte unaprijed) osobama s invaliditetom mora biti dopušteno kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova, a ako u vlaku nije prisutno osoblje, željeznički prijevoznik savjetovat će osobe s invaliditetom o tome trebaju li kupiti kartu i obavijestiti ih o tome kako mogu kupiti kartu. Pohvalno je što Uredba ističe pristupačnost prilikom kupnje karte u regulaciji mogućnosti kupnje karte za osobe s invaliditetom. Države članice mogu pravo na kupovinu karte u vlaku bez dodatnih troškova proširiti i na sve putnike (čl. 11. Uredbe (EU) 2021/782). [1] Uz navedeno Uredbom (EU) 2021/782 potiče se željezničke prijevoznike da povećaju ponudu tzv. jedinstvenih karata. To su karte koje vrijede za uzastopne etape putovanja, a njima se štiti pravo putnika na preusmjeravanje i na naknadu u slučaju kašnjenja ili propuštenih veza. [9] Riječ je o jednoj ili više karata koje čine ugovor o prijevozu za uzastopne usluge željezničkog prijevoza koje pruža jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika (čl. 3., t. (35) Direktive 2012/34/EU⁴). [10] Ako samo jedan željeznički prijevoznik obavlja usluge željezničkoga putničkog prijevoza na dugim relacijama ili usluge regionalnog željezničkog putničkog prijevoza,⁵ taj je prijevoznik obavezan ponuditi jedinstvenu kartu za te usluge. Za druge usluge željezničkog prijevoza,

³ Nadležno tijelo javne vlasti u državi članici može zahtijevati od željezničkih prijevoznika da nude karte za usluge koje se pružaju u sklopu ugovora o javnim uslugama na više od jednog načina prodaje (čl. 11., st. 2. Uredbe (EU) 2021/782 [1] i čl. 2., točki (b) Uredbe (EZ) 1370/2007 (Uredba (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika i stavljanju izvan snage uredbama Vijeća (EEZ) br. 1191/69 i (EEZ) br. 1107/70, SL L 315, 3.12.2007.)) [8]

⁴ Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (preinačena), SL L 343, 14. 12. 2012. [10] Na navedenu Direktivu i njezinu definiciju jedinstvene karte upućuje čl. 3., st. 1., t. 9. Uredbe (EU) 2021/782. [1]

⁵ Uredba navodi da pojam „samo jedan željeznički prijevoznik” uključuje i sve željezničke prijevoznike koji su u cijelosti u vlasništvu istog vlasnika ili koji su društva kćeri u stopostotnome vlasništvu jednog od uključenih željezničkih prijevoznika (čl. 12., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782). [1].

kako propisuje Uredba, željeznički prijevoznici ulažu sve razumne napore kako bi ponudili jedinstvene karte i međusobno surađuju s tim ciljem (čl. 12., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782). [1] Dakle, za putovanje pokriveno jedinstvenom kartom putnici bi imali prava propisana člankom 18. (pravo na povrat troškova i preusmjerenje), člankom 19. (pravo na naknadu) i člankom 20. Uredbe (pravo na pomoć ako propuštaju sljedeću vezu ili veze (čl. 12., st. 3. Uredbe (EU) 2021/782). [1] Uvođenje takve mjere poticaj je putnicima da se odluče za putovanja s presjedanjima, jer se takva putovanja u pravilu smatraju jednim putovanjem. [5]

3. Kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

Uredba (EU) 2021/782 pojašnjava prava putnika u slučaju kašnjenja i otkazivanja putovanja te pojačava pravila o preusmjerenju. Ako putniku u roku od 100 minuta od predviđenog vremena polaska odgođene, otkazane ili propuštene veze prijevoznik ne ponudi preusmjerenje (ako ne uspije obavijestiti putnike o raspoloživim opcijama), putnik ima pravo o trošku prijevoznika kupiti kartu od drugog prijevoznika željezničkih ili autobusnih usluga.⁶ [11] Temeljno pravilo koje sadržavaju i stara i nova Uredba je ono prema kojemu je željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana obavezan putniku odmah ponuditi neku od propisanih opcija i poduzeti potrebne mjere u tome smjeru. Prijevoznik će to biti obavezan ako se prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja može razumno očekivati da će dolazak na konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 minuta ili više. U tome slučaju putnik može izabrati povrat pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dionicu ili dionice putovanja koje nisu ostvarene i za dionicu ili dionice putovanja koje su već ostvarene ako putovanje u odnosu na prvobitan plan putovanja putnika više ne služi nikakvoj svrsi kao i, prema potrebi, povratno putovanje do prvog polazišta prvom prilikom. Također može izabrati nastavak putovanja ili preusmjerenje, pod usporedivim uvjetima

prijevoza, do konačnog odredišta prvom prilikom ili nastavak putovanja ili preusmjerenje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta na neki kasniji datum po izboru putnika (čl. 18., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

Znatne izmjene sa stajališta zaštite prava putnika tiču se prava putnika na naknadu u slučaju kašnjenja željezničke usluge. Stara Uredba (EZ) 1371/2007 također je predviđala to pravo putnika,⁷ ali željezničkome prijevozniku nije dopuštala da izbjegne plaćanje naknade, čak i ako nastupi viša sila. Takvo određenje naišlo je na kritike u prometnoj zajednici, posebno kada se uspoređivala odgovornost željezničkog i zračnog prijevoznika. Kao odgovor na tu kritiku, u Uredbu (EU) 2021/782 uvedena je lista oslobađajućih razloga koji željezničkog prijevoznika oslobađaju plaćanja te naknade. [5] Tako željeznički prijevoznik nije obavezan isplatiti naknadu ako može dokazati da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanje putovanja izravno prouzročeni ili neraskidivo povezani s izvanrednim okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice poput ekstremnih vremenskih uvjeta, velikih prirodnih katastrofa ili velikih javnozdravstvenih kriza koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti. Željeznički će se prijevoznik eksculpirati od plaćanja naknade i ako može dokazati da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanje putovanja izravno prouzročeni ili neraskidivo povezani s putnikovom krivnjom ili s ponašanjem treće osobe koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti poput osoba na pruži, krađe kabla, hitnih slučajeva u vlaku ili aktivnosti izvršenja zakonodavstva, sabotaže ili terorizma. Štrajkovi osoblja željezničkog prijevoznika, radnje ili propusti drugoga željezničkog prijevoznika koji se koristi istom željezničkom infrastrukturuom te radnje ili propusti upravitelja infrastrukture ili upravitelja kolodvora ne ulaze u razloge za osloba-

đanje odgovornosti (čl. 19., st. 10. Uredbe (EU) 2021/782). [1]. Važno je napomenuti to kako putnik pritom ne gubi pravo na povrat novca, preusmjerenje i pomoć (prava regulirana člancima 18. i 20. Uredbe), već samo pravo dodatne naknade koja se plaća kao naknada za izgubljeno vrijeme povrh navedenog. Kako bi se spriječila sustavna zloupotreba neoprađanog i jednostranog proglašavanja bilo kojih okolnosti kao djelovanja više sile, uvedena je obveza izvještavanja nacionalnim provedbenim tijelima koji su zaduženi za nadzor Uredbe od strane prijevoznika o postotku usluga koje su otkazane ili odgođene zbog više sile. [11]

Iako se prethodno koristi i spominje pojam „više sile“, treba napomenuti kako zakonodavac EU-a, formulirajući oslobađajuće razloge, nije izričito koristio taj pojam, iako se referirao na formulu opisa više sile. Lista oslobađajućih razloga usvojena u Uredbi (EU) 2021/782 ima širi opseg od koncepta „više sile“, barem u onim zemljama koje pretpostavku više sile uvjetuju vanjskim događajem. Svakako je razumljivo uvođenje razloga za oslobođenje odgovornosti prijevoznika od plaćanja naknade za kašnjenje željezničke usluge. S druge strane, navedeno određenje nije poboljšalo razinu zaštite putnika koji koriste željezničke usluge na koje se odnosi Uredba (EU) 2021/782. Razlozi za oslobođenje odgovornosti nisu dodatno definirani, barem kada je riječ o nekim razlozima (na primjer, „hitni slučajevi u vlaku“). Unatoč mehanizmima nadzora, nije isključena mogućnost da će željeznički prijevoznici pokušati kvalificirati kao oslobađajuće razloge slučajeve za koje su sami odgovorni (npr. kašnjenje usluge uzrokovano lošim stanjem vozila ili vrlo lošim vremenskim uvjetima). Iako se na određeni način radi o pogoršanome položaju putnika uvođenjem liste oslobađajućih razloga za prijevoznika, ipak još jednom treba istaknuti da se time putnicima ne ukida pravo na pomoć, kada su u pitanju obrok, osvježavajuća pića ili smještaj u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanja usluge, kako je to predviđeno člankom 20. Uredbe, a što su isticale pojedine udruge potrošača na razini EU-a. [5]

⁶ Uredba pri tome ističe da u takvome slučaju prijevoznik mora izvršiti povrat nastalih troškova putniku koji su potrebni, primjereni i razumni (čl. 18., st. 3. Uredbe (EU) 2021/782). [1].

⁷ U tome dijelu o minimalnim naknadama za kašnjenje nije bilo izmjena u odnosu na staru Uredbu (25 posto cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta i 50 posto cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili dulja). Ipak, postignutim dogovorom uvodi se standardizirani EU obrazac za pritužbe koji bi putniku trebao omogućiti jednostavnije upućivanje zahtjeva za naknadu cijene karte i/ili povrat novca. [11]

4. Prava putnika s invaliditetom i putnika smanjene pokretljivosti

Uz pravila o pravima putnika koja su usvojena u svim prometnim granama, u Europskoj uniji posebno su regulirana prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Kako bi im se omogućilo i olakšalo putovanje, prijevoznici i ostale osobe uključene u prijevoz obvezni su im, uz ispunjavanje propisanih uvjeta, pružiti odgovarajuću pomoć. Dostupnost javnog prijevoza, pristupačnost prijevoznih sredstava te dostupnost potrebnih informacija ključni su za ostvarivanje mobilnosti osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. [12]

Stupanjem na snagu Uredbe (EU) 2021/782 ukinuto je tadašnje izuzeće regionalnih vlakova iz odredaba koje se odnose na osobe s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti pa te osobe na taj način u željezničkome prijevozu ostvaruju veća prava. [9] Naime, od stupanja na snagu Uredbe, odredbe poglavlja V. posvećene osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti primjenjivat će se ne samo na međunarodni i domaći prijevoz unutar EU-a, već i na regionalne usluge (čl. 2., st. 8. Uredbe (EU) 2021/782). [1] [5]

Ostala poboljšanja prava putnika s invaliditetom i putnika smanjene pokretljivosti uključuju već prethodno spomenuto pravo na kupnju karte u vlaku, ako ne postoji dostupna alternativa za njezinu kupnju prije putovanja, bolje pružanje informacija, osposobljavanje osoblja i jasnija pravila o naknadi za izgublenu ili oštećenu opremu za kretanje. Minimalno vrijeme za prethodnu obavijest koju trebaju dostaviti osobe s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti kojima je potrebna pomoć skraćeno je s minimalnih 48 sati na 24 sata, uz mogućnost određenog odstupanja, odnosno produljenja tog razdoblja na 36 sati. Potiče se i uspostava dobrovoljnih aranžmana za kraće rokove za navedenu obavijest. [9]

Uredba (EU) 2021/782 donosi i nova pravila vezana uz davanje prava osobnim asistentima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Uspostavljanje nediskriminirajućih pravila o pristupačnosti prijevoza uključuje i osobne asistente. Osobni asistent, priznat kao takav u skladu s nacionalnim praksama,

može putovati po posebnoj tarifi i, ako je to primjenjivo, besplatno te, ako je to izvedivo, sjediti pokraj osobe s invaliditetom. Ako željeznički prijevoznik zahtijeva da putnik u vlaku ima pratnju (u skladu s čl. 21., st. 2., kada je to neophodno kako bi se osigurala pravila o pristupačnosti), osoba u pratnji ima pravo na besplatno putovanje i, ako je to izvedivo, pravo sjediti pokraj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti (čl. 21. i 23., st. 1. t. (a) i (b) Uredbe (EU) 2021/782). [1] Novost je i izravno reguliranje pitanja prijevoza pasa pomagača koji mogu pratiti osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti u skladu s relevantnim nacionalnim propisima (čl. 23., st. 1., t. (c) Uredbe (EU) 2021/782). [1] [5]

Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora dobili su obvezu osigurati da svi članovi osoblja koji u sklopu svojih redovitih dužnosti pružaju izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ili koji imaju izravne kontakte s putnicima prođu osposobljavanje o invalidnosti i redovite tečajeve za obnovu znanja kako bi znali kako odgovoriti na potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti (čl. 26. Uredbe (EU) 2021/782). [1] [5]

Kako je prethodno spomenuto, rok u kojemu je potrebno obavijestiti prijevoznika, upravitelja kolodvora, prodavatelja karata ili organizatora o potrebi pomoći, a kako bi te osobe besplatno pružile potrebnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, skraććen je s 48 na 24 sata. Međutim, države članice mogu dopustiti da se rok od 24 sata produlji do 36 sati, ali se ta mogućnost ne smije koristiti nakon 30. lipnja 2026. (čl. 24., st. 1., t. (a) Uredbe (EU) 2021/782). [1]

Propisi koji se odnose na naknadu štete osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u vezi s opremom za kretanje i drugim pomagalima, uključujući pse pomagače, također su prošireni. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora koji su prouzročili gubitak ili oštećenje takve opreme ili gubitak ili ozljeđu pasa pomagača bit će odgovorni za to oštećenje, taj gubitak ili tu ozljedu te su obvezni pružiti naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća trošak zamjene ili popravka takvog uređaja ili troškove zamjene ili liječenja psa pomagača i također razumne troškove

privremene zamjene takve opreme ili psa pomagača ako takvu privremenu zamjenu nije osigurao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora (čl. 25. Uredbe (EU) 2021/782). [1] [5]

Kada je riječ o provedbi prethodno navedenih odredbi u praksi, u Godišnjemu programu rada HAKOM-a za 2024. godinu istaknuto je kako će i dalje biti izazov osigurati primjereno pružanje usluga osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Istaknuto je da će se zbog toga uložiti dodatni napor u pružanje pomoći prijevozniku i upravitelju stajališta/kolodvora u edukaciji njihovih zaposlenika, pogotovo osoblja koje je u svakodnevnome kontaktu s putnicima kojima je potrebna pomoć. Također se navodi kako je u proteklome razdoblju uočena slabost u komunikaciji između željezničkog prijevoznika i upravitelja kolodvora/stajališta, a ta je komunikacija važna kada ta dva subjekta moraju zajedno djelovati pa će HAKOM nastojati potaknuti dodatni angažman da se to ispravi u korist putnika. Također je planirano aktivno sudjelovanje HAKOM-a u radnim skupinama koje se bave propisima o željezničkome putničkom prijevozu, sudjelovanje u skupovima i njihovo organiziranje s težištem na potrebama osoba s invaliditetom. [13] Treba se nadati kako će navedene aktivnosti doprinijeti učinkovitome provođenju propisanih prava za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti u praksi.

5. Pravo putnika na pritužbu i informiranje putnika o njihovim pravima

Svi željeznički prijevoznici i svi upravitelji prijevoza čiji je godišnji prosječni promet veći od deset tisuća putnika na dan obvezni su uspostaviti mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom (EU) 2021/782. Obvezni su putnike jasno informirati o svojim podacima za kontakt i o radnome jeziku ili radnim jezicima. Pomoću tako uspostavljenog mehanizma putnici mogu podnijeti svoju pritužbu. Pritom imaju rok od tri mjeseca od incidenta na koji se pritužba odnosi. Primateelj pritužbe obavezan je dati obrazloženi odgovor u roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe. Iznimno, u opravdanim slučajevima, obavijestit će putnika da će dobiti odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe.

Pojedinosti o postupku rješavanja pritužbe moraju biti dostupne javnosti, a željeznički prijevoznik obavezan je objaviti broj i vrste zaprimljenih te riješenih pritužbi, vrijeme potrebno za odgovor i eventualne poduzete mjere za poboljšanje u izvješću o kvaliteti svojih usluga koje objavljuje na svojim mrežnim stranicama svake dvije godine (čl. 28. i 29., st. 2. Uredbe (EU) 2021/782). [1] Nakon moguće neuspješne pritužbe željezničkome prijevozniku ili upravitelju kolodvora, putnik može podnijeti pritužbu nacionalnome tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nekome drugom tijelu koje je u tu svrhu imenovala država članica u roku od tri mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe (odnosno protekom tri mjeseca unutar kojih nije zaprimljen odgovor na izvornu pritužbu). Postupak rješavanja pritužbe smije trajati najviše tri mjeseca od datuma uspostavljanja spisa o pritužbi. U složenim slučajevima to tijelo može produljiti navedeno razdoblje na šest mjeseci. U takvome slučaju to tijelo mora obavijestiti putnika o razlozima za produljenje i o očekivanome vremenu potrebnom za okončanje postupka. Samo oni slučajevi koji uključuju sudski postupak smiju trajati dulje od šest mjeseci.

Postupak rješavanja pritužbe mora biti pristupačan osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Putnici nacionalnome tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nekome drugom tijelu koje je u tu svrhu imenovala država članica mogu podnositi i pritužbe o navodnome kršenju Uredbe (EU) 2021/782 (čl. 33. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

Kada je riječ o informiranju putnika o njihovim pravima, prilikom prodaje karata prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja obavezni su informirati putnike o njihovim pravima i obvezama u skladu s Uredbom (EU) 2021/782. Te su informacije obavezni pružiti putnicima u papirnatome ili elektroničkome obliku ili na bilo koji drugi način, među ostalim, i u pristupačnim oblicima (kako je to regulirano dodatnim pravnim aktima EU-a). Posebno moraju navesti gdje se mogu dobiti te informacije u slučaju otkazivanja putovanja, propuštene veze ili dugoga kašnjenja. Osim toga željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora obavezni su informirati putnike u kolodvoru, u vlaku i na svojim mrežnim stranicama o njihovim pravima i obveza-

ma u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 te o podacima za kontakt-tijela ili tijela odgovorna za izvršavanje Uredbe (EU) 2021/782, koje je odnosno koje su imenovale države članice (čl. 31. Uredbe (EU) 2021/782). [1]

U nacionalnim okvirima informacije o pravima putnika nalaze se na stranicama domaćega željezničkog prijevoznika HŽ Putničkog prijevoza, HŽ Infrastrukture te Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, ali i resornoga ministarstva, stranicama EU-a i drugima. Putnici koji putuju željeznicom kod svih osoba koje su sukladno Uredbi zadužene za informiranje mogu dobiti poprilično iscrpne i detaljne informacije, posebno kada je riječ o mogućnostima u slučaju podnošenja prigovora radi zaštite prava propisanih Uredbom (EU) 2021/782, ali i kada je riječ o ostalim pravima prilikom prijevoza željeznicom. Potrebno je ipak istaknuti da su na pojedinim mjestima te informacije i dalje neažurne, barem u formalnim detaljima, te ih je potrebno uskladiti s novom Uredbom (EU) 2021/782. Jedan od primjera pomoći putnicima kad je riječ o informacijama o njihovim pravima i obvezama u željezničkome prijevozu vidljiv je kroz brošuru koju je u tu svrhu objavio HAKOM, a koja je prikazana na slici 1. Na slici su sažete prikazana temeljna prava, ali i obveze putnika u željezničkome prijevozu.

6. Zaključak

Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkome prijevozu, koja se primjenjuje od lipnja 2023., donosi revidirana pravila o pravima putnika u željezničkome prometu. Cilj je zakonodavca učiniti željeznički prijevoz konkurentnim ostalim prijevoznim granama te približiti i izjednačiti prava putnika s onima koja imaju u zračnome prometu, ali i pojačati te podržati održive oblike prijevoza, povezujući sve popularniji prijevoz biciklima s prijevozom vlakom. Velika se pozornost posvećuje omogućavanju što bolje mobilnosti osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, predviđajući potporu i pomoć svih odgovornih osoba u prijevozu željeznicom, ali i propisujući dodatna i poboljšana prava kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućili jednaki uvjeti putovanja željeznicom koja imaju drugi građani. Za putnike u željezničkome prometu donose se nova, izmijenjena i dopunjena pravila kojima se putnicima žele olakšati situacije u slučajevima kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja putovanja kao i u svim onim situacijama koje se mogu dogoditi tijekom prijevoza pa i kada to zahtijeva potrebu da putnik uloži pritužbu zbog povrede nekog prava za koje smatra da mu je povrijeđeno.



Slika 1. HAKOM. 2023. Brošura o pravima i obvezama putnika u željezničkome prijevozu

Izvor: <https://bit.ly/3SWMx02>, pristupljeno 15. veljače 2024.

Informacijama o putovanju koje putniku trebaju biti dostupne i u stvarnome vremenu te pravilima o zabrani diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana daje se velika važnost. Uredba donosi i druga važna pravila za putnike koji putuju željeznicom. Sagledavajući navedena pravila, ali i aktivnosti osoba koje su ponajprije odgovorne za provedbu pravila propisanih novom Uredbom (EU) 2021/782, vidljivo je kako se u praksi ulažu naponi da se ta pravila što učinkovitije provode u praksi. Međutim, kako uočava i istiche i hrvatska regulatorna agencija, vidljivo je da u praksi postoji znatniji prostor u kojemu će trebati uložiti dodatne napore da se prava putnika dovedu na višu razinu, upravo onu koju predviđa nova Uredba (EU) 2021/782. Nova Uredba svakako je poboljšala prava putnika, a njezina potpuna provedba u praksi omogućit će kvalitetniju i bolju zaštitu prava putnika u željezničkome prijevozu.

LITERATURA

- [1] Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17. 5. 2021.). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32021R0782> (pristupljeno 14. veljače 2024.)
- [2] Podaci o dokumentu. Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:32021R0782> (pristupljeno 14. veljače 2024.)
- [3] Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3. 12. 2007.). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1371> (pristupljeno 14. veljače 2024.)
- [4] Prava putnika u željezničkom prometu EU-a. Sažetak dokumenta. Uredba (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/LSU/?uri=CELEX:32021R0782> (pristupljeno 14. veljače 2024.)
- [5] Ambrožuk-Wesołowska, D. 2022. Will the rail Regulation (EU) 2021/782 improve

passengers' legal position?. Teka Komisji Prawniczej PAN Oddział w Lublinie. vol. XV. no. 2. 15–27. <https://doi.org/10.32084/tkp.4780> (pristupljeno 14. veljače 2024.)

- [6] Robinson, E. 2023. CER welcomes implementation of new Rail Passenger Rights Regulation. Global Railway Review. 8. lipnja 2023. <https://www.globalrailwayreview.com/news/144785/cer-welcomes-implementation-of-rail-passenger-rights-regulation/> (pristupljeno 14. veljače 2024.)
- [7] Barun, M. 2013. Odgovornost željezničkog prijevoznika za smrt i tjelesne ozljede putnika nakon ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju. Poredbeno pomorsko pravo, Vol. 52. No. 167. 183–202. <https://hrcak.srce.hr/116707> (pristupljeno 15. veljače 2024.)
- [8] Uredba (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika i stavljanju izvan snage uredbama Vijeća (EEZ) br. 1191/69 i (EEZ) br. 1107/70 (SL L 315, 3. prosinca 2007.). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:32007R1370> (pristupljeno 19. veljače 2024.)
- [9] Vijeće donijelo pravila o jačanju prava putnika u željezničkom prometu. Vijeće EU-a Priopćenje za medije. 25. siječnja 2021. <https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/> (pristupljeno 19. veljače 2024.)
- [10] Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (preinačena). SL L 343, 14. prosinca 2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A02012L0034-20190101> (pristupljeno 20. veljače 2024.)
- [11] Prava putnika u željezničkom prometu, Postignut dogovor o reformi prava putnika u željeznici. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, 3. siječnja 2020. <https://mmpi.gov.hr/promet/zeljeznicki-promet-129/prava-putnika-u-zeljeznickom-prometu/22425> (pristupljeno 21. veljače 2024.)
- [12] Činčurak Erceg, B., Modrić, N. 2021. Prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u autobusnom, željezničkom i zračnom prometu. Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju. Zbornik radova. Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku. Osijek, 208–232. <http://www.uaos.unios.hr/wp-content/uploads/2021/12/OSI-Zbornik-FINAL-WEB-2.pdf> (pristupljeno 23. veljače 2024.)

- [13] Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti. 2023. Godišnji program rada 2024. Zagreb. dostupno na: <https://bit.ly/3OX3vqu> (pristupljeno 26. veljače 2024.)

SAŽETAK

BOLJA ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOME PRIJEVOZU

Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu stupila je na snagu 6. lipnja 2021., a primjenjuje se od 7. lipnja 2023. Njezin je cilj poboljšati zaštitu putnika i potaknuti rast opsega putovanja željeznicom. Njome se priznaju ista prava putnicima u željezničkome prijevozu na međunarodnim i domaćim putovanjima. U radu su obrađena i prikazana revidirana pravila Uredbe (EU) 2021/782 koja uključuju brojna poboljšanja prava putnika u željezničkome prijevozu.

Ključne riječi: prijevoz putnika željeznicom, prava putnika, željeznički prijevoz, Uredba (EU) 2021/782

Kategorizacija: stručni rad

SUMMARY

A BETTER RAIL PASSENGERS' RIGHTS AND OBLIGATIONS

Regulation (EU) 2021/782 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 on rail passengers' rights and obligations entered into force on June 6, 2021, and is applicable from June 7, 2023. Its goal is to improve passenger protection and increase the growth of rail travel. It recognizes the same rights for passengers in rail transport on international and domestic journeys. The paper deals with and presents the revised rules of Regulation (EU) 2021/782, which include numerous improvements to the rights of passengers in rail transport.

Key words: passenger transport by rail, passenger rights, rail transport, Regulation (EU) 2021/782.

Categorization: professional paper