

PRAVNA ZAŠTITA PUTNIKA S INVALIDITETOM I SMANJENE POKRETLJIVOSTI U ŽELJEZNIČKOME PRIJEVOZU

Odredbe EU-a kojima se osigurava pristupačnost i nediskriminacija putnika s invaliditetom i smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu. Mobilnost i promet važni su svima. Od svakodnevnog putovanja na posao, preko posjećivanja obitelji i prijatelja, turizma do pravilnog funkcioniranja globalnih lanaca opskrbe robom u trgovinama i industrijskoj proizvodnji mobilnost omogućuje gospodarski i društveni život.



dr. sc. socio. **Sandra Debeljak**, prof. struč. stud.

Veleučilište u Rijeci

sandra.debeljak@veleri.hr

UDK: 349:656.2

1. Uvod

Slobodno kretanje osoba i robe unutar njezinih granica temeljna je sloboda Europske unije (EU) i njezina jedinstvenog tržišta. Putovanje unutar EU-a povećalo je koheziju i ojačalo europski identitet. Druga najveća stavka u rashodima europskih kućanstava upravo je promet, čiji udio u europskome BDP-u iznosi pet posto i u kojemu je izravno zaposleno oko 10 milijuna radnika.

Upravo to naglašava Strategija za održivu i pametnu mobilnost, čiji je cilj usmjeravanje europskog prometa prema održivoj i pametnoj budućnosti. Središnji cilj Strategije jest transformacija prometnog sustava Europske unije do 2050. prema zelenijoj, digitalnoj i pametnijoj mobilnosti. Posebno se ističe kako se iz tog razvoja ne smije nikoga izostaviti, jer je ključno da mobilnost bude dostupna i priuštiva svima, pristupačna osobama smanjene pokretljivosti i osobama s invaliditetom. [1]

Pristupačnost je izdvojena i kao jedno od osam prioritarnih područja u Strategiji o pravima osoba s invaliditetom za

razdoblje 2021. – 2030. Naglašava se važnost pristupačnosti za ostvarivanje prava, autonomije i ravnopravnosti te da je pristupačnost izgrađenog okoliša, virtualnog okruženja, informacijskih i komunikacijskih tehnologija, robe i usluga, prijevoza i infrastrukture važna za ostvarivanje prava te preduvjet za puno sudjelovanje osoba s invaliditetom na ravnopravnoj osnovi s drugima. [2]

Europski zakon o pristupačnosti, pravni akt EU-a, širom Europske unije postavlja nove zahtjeve minimalne pristupačnosti za raspon proizvoda i usluga, zahtijevajući jačanje prava osoba s invaliditetom na pristup robama i uslugama dostupnima na unutarnjemu tržištu EU-a. Riječ je o Direktivi (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7. 6. 2019.). [3]

Direktiva se primjenjuje od 28. lipnja 2025. na različite proizvode i usluge, među ostalim, na određene elemente usluga zračnog, autobusnog, željezničkog i vodnog prometa poput mrežnih stranica, mobilnih usluga, elektroničkih karata i informacija. [4]

Direktiva preuzima definiciju osoba s invaliditetom iz Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom iz 2006. (Narodne novine – Međunarodni ugovori 6/07), koju su ratificirali Europska unija i sve njezine države članice, pa su zato obvezne osigurati osobama s invaliditetom pravo na jednaku pristupačnost fizičke okoline, prijevoza, informacija i komunikacije te ostalih objekata i usluga otvorenih i dostupnih javnosti. [3]

Kada je riječ o području prometa, na razini EU-a ulažu se ozbiljni naporu u području zaštite prava putnika s invaliditetom i putnika smanjene pokretljivosti, ali je još uvijek na državama članicama odgovornost da osiguraju temeljitu provedbu. Ulaganja u pristupačne oblike prijevoza predstavljaju dugoročne projekte, jer vlakovi, zrakoplovi, autobusi i slična prijevozna sredstva obično imaju dugo razdoblje trajanja, kao i njihova infrastruktura. To zajednički europski pristup čini još važnijim kako se ne bi ponovno stvarale nacionalne granice za osobe smanjene pokretljivosti. Međutim, prijevoz bez prepreka također povećava atraktivnost za sve korisnike. Vozila s niskim podom ne olakšavaju ulazak samo osobama u invalidskim kolicima, nego i roditeljima s djecom, starijim osobama te onima s teškom prtljagom. [5]

Prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu posebno su uređena Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17. 5. 2021.), koja je zamijenila Uredbu (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu. U sklopu sekundarnog prava EU-a za to je područje važna i Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014 od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću (SL L 356, 12. 12. 2014.).

Hrvatski pravni okvir u području željezničkog prometa obuhvaća Zakon o željeznici, Zakon o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava, Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, ali i druge posebne zakone kao što su Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, kojim se u hrvatsko zakonodavstvo preuzima Direktiva (EU) 2019/882 (čl. 2. Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga) [6], Zakon o suzbijanju diskriminacije i drugi.

Pravni okvir zaštite osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti kroz navedene pravne izvore čini cjelinu koja povezuje međunarodno, europsko i nacionalno zakonodavstvo, pri čemu je u nastavku rada težište na temeljnim europskim uredbama, direktivi o pristupačnosti i hrvatskim provedbenim propisima.

2. Uredba (EZ) 1371/2007 i nova Uredba (EU) 2021/782

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.; u daljnjemu tekstu: Uredba (EZ) br. 1371/2007) bila je prvi sveobuhvatni pravni akt Europske unije koji osigurava prava osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu. Kako je isticala preambula Uredbe, osobe s posebnim potrebama i osobe smanjene pokretljivosti, bilo zbog invalidnosti, dobi ili bilo kojeg drugog razloga, morale bi imati mogućnosti putovanja željeznicom primjerene onima drugih državljana. Osobe s posebnim potrebama i osobe smanjene pokretljivosti imaju, kao i svi ostali državljanjani, ista prava na slobodu kretanja, slobodu izbora i nediskriminacije (t. 10. Preambule Uredbe (EZ) br. 1371/2007). [7]

Ostvarivanjem tih ciljeva i njihovom primjenom od 3. prosinca 2009., Uredbom (EZ) br. 1371/2007 osobe s posebnim potrebama i osobe smanjene pokretljivosti dobivaju pravo na nediskriminirajući pristup prijevozu, bez zaračunavanja dodatnih troškova, na informacije o dostupnosti željezničkih usluga i kolodvora, na zahtjev besplatnu pomoć u vlakovima i kolodvorima s osobljem po obavijesti za pomoć 48 sati prije polaska te pravo na naknadu ako je željeznički prijevoznik

odgovoran za gubitak ili oštećenje njihove opreme za kretanje. [8]

Uredba (EZ) br. 1371/2007 ta je prava razradila u poglavlju V. („Osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću“) u člancima od 19. do 25. Članak 19. Uredbe propisuje pravo na prijevoz i nalaže uspostavu pravila o nediskriminirajućemu pristupu prijevozu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti za željezničke prijevoznike i upravitelje kolodvorima. Također, taj članak određuje da osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti treba ponuditi rezervacije i karte bez dodatnih troškova te da te osobe ne bi trebale biti obvezne putovati uz pratnju druge osobe, osim kada je to nužno potrebno radi poštivanja pravila pristupa. [9] [7]

Treba istaknuti da u skladu s određenjem iz čl. 3., st. 1., t. 15. Uredbe „osoba s posebnim potrebama“ ili „osoba smanjene pokretljivosti“ označava bilo koju osobu čija je pokretljivost u prometu smanjena zbog bilo kakvog tjelesnog invaliditeta (osjetilnog ili lokomotornog, trajnog ili privremenog, intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili kao rezultat dobi, i čije stanje zahtijeva odgovarajuću pažnju i prilagodbu usluga koje se stavljaju na raspolaganje svim putnicima, njegovim ili njezinim posebnim potrebama. [7]

Pravo na pomoć koje osobe s posebnim potrebama i osobe smanjene pokretljivosti ostvaruju na temelju Uredbe (EZ) br. 1371/2007 nije uvjetovano predočenjem potvrde. Zato željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora od putnika ne mogu zahtijevati da pokažu potvrdu o invaliditetu ili drugi dokaz invaliditeta kako bi ostvarili pravo na pomoć u kolodvorima i vlakovima. [10]

Članak 20. Uredbe uređuje pravo na informacije. Na zahtjev putnika, prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja dužni su pružiti informacije o dostupnosti željezničkih usluga, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i opremi u vlaku. Ako odbiju rezervaciju, odbiju izdati kartu ili zahtijevaju da osobu s invaliditetom odnosno osobu smanjene pokretljivosti prati neka druga osoba, obvezni su na zahtjev u pisanome obliku obavijestiti osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o svojim

razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili zahtijevanja pratinje za takvu osobu. Odbijanje ili zahtjev za pratinjom dopušteni su samo u slučaju kada je to neophodno kako bi se ispunila pravila o dostupnosti iz čl. 19., st. 1. Uredbe, a u skladu s čl. 20., st. 2. osoba ima pravo zatražiti pisano obrazloženje, u skladu s prethodno navedenim. [7]

Članak 21. odnosi se na dostupnost kolodvora, perona, vozila i druge opreme pa Uredba upućuje na obvezu primjene tehničkih specifikacija za interoperabilnost za osobe smanjene pokretljivosti te nalaže da se u odsutnosti osoblja u vlaku ili kolodvoru ulože svi razumni naponi kako bi se omogućilo putovanje osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. [7]

U željezničkim kolodvorima s osobljem upravitelj kolodvorom mora osigurati besplatnu pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti pri ulasku u vlak i izlasku iz njega. Predviđena je mogućnost da države članice dopuste izuzeće ako su osigurane alternativne mogućnosti ili rješenja koja jamče jednaku ili višu razinu dostupnosti prijevoznih usluga. U kolodvorima bez osoblja moraju biti dostupne informacije o najbližemu kolodvoru s osobljem i dostupnim oblicima pomoći (čl. 22. Uredbe). [7]

Željeznički prijevoznik obvezan je pružiti besplatnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u vlaku i pri ulasku i izlasku iz vlaka. Ako osoba zbog svojeg invaliditeta ili pokretljivosti ne može sama koristiti usluge u vlaku, prijevoznik mora uložiti razumne napore da joj omogući pristup tim uslugama (čl. 23. Uredbe). [7]

Članak 24. Uredbe definira uvjete pod kojima se pomoć pruža. Pomoć se pruža na temelju prethodne obavijesti putnika o potrebi za pomoći upućene minimalno 48 sati unaprijed, no ako takve obavijesti i nije bilo, prijevoznik i upravitelj kolodvora moraju uložiti razumne napore da se pomoć ipak pruži. Svi uključeni subjekti (željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja) obvezni su surađivati kako bi osigurali pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti. [7]

Posljednji članak u sklopu tog V. poglavlja uređuje naknadu za opremu za kretanje ili drugu posebnu opremu. Ako prijevoznik odgovara za gubitak ili oštećenje takve opreme, naknada nije ograničena iznosom, već se nadoknađuju stvarna vrijednost opreme i nastala šteta. [7]

Kroz poglavlje V. tadašnje Uredbe (EZ) br. 1371/2007 vidljivo je da se Uredba usredotočuje na pristupačnost i pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu kroz ostvarenje prava na prijevoz bez diskriminacije, na pravo na informacije, tehničke i infrastrukturne zahtjeve pristupačnosti, pomoć u kolodvorima i vlakovima, operativne uvjete za pomoć te na zaštitu i odgovornost za opremu za kretanje i drugu posebnu opremu.

Ipak, iako odredbe Uredbe zahtijevaju da željeznički prijevoznici, države članice i njihova nacionalna provedbena tijela izvršavaju različite obveze, Uredba istodobno dopušta državama članicama izuzeće od primjene velike većine tih obveza. Izuzeća se mogu odobriti za usluge domaćega željezničkog prijevoza putnika na dužim relacijama, ali i za gradske, prigradske i regionalne usluge željezničkoga putničkog prijevoza. U kontekstu odredbi o pravima osoba s posebnim potrebama i osoba smanjene pokretljivosti samo članak 20., stavak 1., koji se odnosi na dostupnost putovanja, ne može biti ograničen izuzećima država članica.¹ [11]

Nakon što je Uredba donesena, Europska komisija je putem nekoliko izvješća i evaluacija iz 2012., 2013. i 2015. provjerila kako se ona provodi u praksi. Iako je primjena općenito ocijenjena zadovoljavajućom, pokazalo se da su prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti često ograničena zbog široke primjene izuzeća u državama članicama. Prema evaluaciji iz 2012., 37 posto usluga bilo je potpuno izuzeto, a dodatnih 27 posto djelomično izuzeto od ključnih obveza, što je dovelo do velike nejednačenosti u zaštiti putnika. Izvješće iz 2013. potvrđuje da se pravo na pomoć ne provodi uvijek dosljedno, a procjena učinka iz 2015. ističe da je zbog izuzeća

čak 64 posto usluga bilo izvan punog doseg Uredbe. Slično tome, Europski parlament je svojim rezolucijama iz 2011., 2012. i 2015. više puta upozorio na potrebu jačanja prava putnika, uključujući osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Parlament je isticao da postoje praznine u primjeni pravila, nedovoljna transparentnost i neujednačena provedba među državama članicama te je pozivao na donošenje jedinstvene povelje o pravima putnika koja bi vrijedila za sve oblike prijevoza. U svojim je dokumentima posebno isticao važnost olakšavanja putovanja starijim osobama, putnicima smanjene pokretljivosti i osobama s posebnim potrebama te potrebu za boljim informiranjem putnika i stvaranjem integriranih sustava putovanja koji bi im omogućili jednostavniju i sigurniju mobilnost u cijeloj Europskoj uniji. Europski gospodarski i socijalni odbor u svojim je mišljenjima dodatno naglasio potrebu za poboljšanjem pristupačnosti u željezničkome prometu i za postavljanjem jasnih ciljeva za prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. EESC je pozvao na bržu obnovu pristupačnosti nakon poremećaja u prometu te na dosljedniju provedbu prava putnika u cijeloj Uniji. Na temelju svih tih izvora može se zaključiti da prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu formalno postoje otkako je 2007. donesena Uredba, ali je njihova primjena u praksi nejednaka i ograničena, ponajprije zbog opsežnih izuzeća, ali i nejasnih odredbi te slabog nadzora. Zbog svega toga istaknuta je potreba za revizijom Uredbe radi jačanja i ujednačavanja zaštite tih putnika u cijeloj Europskoj uniji. [11]

Uredba (EZ) br. 1371/2007 prestala je vrijediti 7. lipnja 2023. i toga dana zamijenjena je Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021.; u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 2021/782). Donošenjem i stupanjem na snagu nova Uredba predstavlja najopsežniji zakonodavni akt o pravima i obvezama putnika u željezničkome prometu koji se izravno primjenjuje u cijeloj Europskoj uniji. Uvodi brojne promjene

za željezničke prijevoznike, a dodatne obveze imaju i upravitelji infrastrukture, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i turističke agencije. [12]

U preambuli nove Uredbe ističe se da je cilj poboljšati zaštitu putnika i potaknuti rast opsega putovanja željeznicom, pri čemu se posebno naglašava da su putnici slabija ugovorna stranka i da moraju imati jednaku razinu prava u domaćemu i međunarodnome prijevozu, uz točne i pristupačne informacije. Za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti Uredba izriekom polazi od UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom te potvrđuje njihovo pravo na nediskriminaciju, pristupačne informacije, kupnju karata bez prepreka, besplatnu pomoć u kolodvorima i vlakovima, osposobljeno osoblje te suradnju prijevoznika s udruženjima osoba s invaliditetom. Pritom se ističe i potreba za korištenjem vizualnih i zvučnih sustava informiranja te mogućnost nacionalnih kontaktnih točaka za koordinaciju pomoći (točke 5. i 27.-29. Preambule Uredbe (EU) br. 2021/782). [13]

Posebno je važno to što nova Uredba uvelike mijenja režim izuzeća. Državama članicama dopušteno je jedino uvođenje izuzeća od primjene Uredbe u pogledu željezničkih usluga koje imaju povijesnu ili turističku namjenu te s obzirom na gradske, prigradske i regionalne usluge, [14] ali i u tome slučaju uz izuzetak određenih odredaba Uredbe koje bi se trebale primjenjivati na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u cijeloj Uniji (točke 6. i 7. Preambule i čl. 2. st. 8. Uredbe (EU) br. 2021/782). [13]

Naime, iako države članice mogu izuzeti povijesne odnosno turističke usluge gradske, prigradske i regionalne linije iz područja primjene Uredbe, izričito se propisuje da se izuzeća ne smiju odnositi na temeljna putnička prava, uključujući sva prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Za regionalni prijevoz izuzeća su dodatno sužena, jer se ne mogu primijeniti ni na prodaju karata, informacije, preusmjeravanje, ni na bilo koju odredbu Poglavlja V. Uredbe (koje i u ovoj Uredbi regulira prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene

¹ „(...) privremeno izuzeće se ne bi smjelo primjenjivati na odredbe ove Uredbe kojima se osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućava dostupnost putovanja željeznicom (...)”. (t. 25. Preambule Uredbe (EZ) br. 1371/2007).

pokretljivosti). Ta ograničenja, zajedno s propisanom obvezom postupnog ukidanja ranijih nacionalnih izuzeća,² čine novu Uredbu čvršćom i ujednačenijom u zaštiti osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. (čl. 2. st. 2.-4., 6. i 8. Uredbe (EU) br. 2021/782). [13]

1.1. Poglavlje V. Uredbe (EU) br. 2021/782 – sadržaj, novosti i osvrt EDF-a

Nova Uredba u Poglavlju V. zadržava temeljan sadržaj vezan uz pristupačnost i pomoć iz stare Uredbe, ali donosi i cijeli niz proširenih i dopunjenih obveza za prijevoznike, upravitelje kolodvora i druge osobe. Treba istaknuti da Uredba (EU) br. 2021/782 uvodi precizniju, suvremeniju i inkluzivniju definiciju vezanu uz osobe na koje se primjenjuje to poglavlje, usklađenu s Konvencijom UN-a o pravima osoba s invaliditetom. U skladu s čl. 3., st. 1., t. 21. Uredbe, pojmovi „osoba s invaliditetom“ i „osoba smanjene pokretljivosti“ označavaju svaku osobu koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevoza na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena zbog dobi. [13]

Članak 21. Uredbe (EU) br. 2021/782 i dalje ističe načelo nediskriminacije i jednakog pristupa prijevozu, obvezujući prijevoznike i upravitelje kolodvora da uspostave pravila pristupačnosti uz aktivno sudjelovanje predstavničkih organizacija i, prema potrebi, predstavnika osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti (čl. 21., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782). [13] Na taj se način naglašava da pravila pristupačnosti nisu samo interna pravila prijevoznika, već i rezultat dijaloga s korisnicima koje ta prava štite. Zadržano je pravilo da se za rezervacije i karte ne zaračunavaju dodatni troškovi te da se rezervacija i izdavanje karte ne smiju odbiti, niti se može zahtijevati pratnja, osim ako je to nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti (čl.

21., st. 2. Uredbe (EU) 2021/782). [13] Novo je što se u tome članku izrada pravila o pristupačnosti jasnije veže uz tehničke standarde interoperabilnosti, čime se dodatno učvršćuje veza između pravnih pravila koja se odnose na putnike i tehničkih zahtjeva sustava. [13] Treba naglasiti kako Europski forum za osobe s invaliditetom (European Disability Forum – EDF) pozdravlja očuvanje nediskriminacijskog okvira i zabrane dodatnih troškova, ali upozorava da mogućnost zahtijevanja pratnje u praksi mora biti iznimka, jer bi pozivanje na pravila pristupačnosti moglo postati način ograničavanja spontanijih putovanja. [15]

Članak 22. razrađuje pravo na informacije u pristupačnim oblicima, i to one o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata, željezničkih usluga, željezničkih vozila i opreme u vlaku. Obveza pružanja tih informacija usmjerena je ne samo na željezničke prijevoznike, već i na upravitelje kolodvora, prodavatelje karata i organizatore putovanja. U odnosu na staru Uredbu, sadržaj tog prava je sličan, ali ga nova Uredba širi i precizira te upućuje na relevantne EU-ove standarde iz odgovarajućih uredbi i direktiva. Osim što proširuje katalog podataka koji se moraju pružiti, nova Uredba uvodi nove obveze za kolodvore bez osoblja, gdje moraju biti istaknute pristupačne informacije o najbližem kolodvoru s osobljem i raspoloživom pomoći (čl. 22., st. 2. – 3. Uredbe (EU) 2021/782). [13] U okviru tog članka zadržana je obveza dostave pisanog obrazloženja u slučaju odbijanja rezervacije ili izdavanja karte ili zahtijevanja pratnje, ali se željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja obvezuje da uloži sve razumne napore da osobi s invaliditetom odnosno osobi smanjene pokretljivosti predloži prihvatljiv alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnosti (čl. 22., st. 2. Uredbe (EU) 2021/782). [13]

Uredba (EU) 2021/782 donosi i nova pravila vezana uz davanje prava osobnim asistentima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Uspostav-

ljanje 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 nužno 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 čl. 23., st. 1., t. (a) i (b) Uredbe (EU) 2021/782). [13] 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] [14] Osim prava pratnje i osobnih asistenata članak 23. proširuje i precizira obveze pružanja pomoći u kolodvorima i vlakovima. Naime, Uredba izričito propisuje da se pomoć mora pružiti besplatno pri ukrcaju, presjedanju i iskrcaju u svim kolodvorima u kojima je na dužnosti osposobljeno osoblje, i to pod uvjetom da je potreba za pomoći prethodno najavljena u skladu s čl. 24. Uredbe. Sada ta obveza obuhvaća i situacije kada putnik presjeda na povezanu željezničku uslugu za koju ima kartu, čime se putniku osigurava kontinuitet putovanja bez dodatnih prepreka (čl. 23., st. 1., t. (d) i (e) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Znatno proširenje u odnosu na prethodnu uredbu odnosi se na kolodvore bez osoblja. Dok je prethodna uredba propisivala obvezu pružanja informacija o najbližem kolodvoru s osobljem, nova Uredba nalaže da se u takvim kolodvorima pomoć mora pružiti u vlaku, uključujući pomoć pri ukrcaju i iskrcaju, ako je u vlaku prisutno osposobljeno osoblje (čl. 23., st. 1., t. (f) Uredbe (EU) 2021/782). [13] U članku 23. dodatno se naglašava načelo „razumnih napora“ ako ni vlak ni kolodvor nemaju osposobljeno osoblje pa prijevoznici i upravitelji prijevoza moraju učiniti sve što je realno izvedivo kako bi osigurali pristup putovanju (čl. 23., st. 1., t. (g) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Novost

² U skladu s člankom 2. Uredbe, izuzeća odobrena prema staroj Uredbi nastavljaju se primjenjivati samo do isteka razdoblja za koje su prvotno izdana. Izuzeća prema članku 2., stavku 5. stare Uredbe automatski su prestala vrijediti 7. lipnja 2023. Države članice mogu, prije isteka postojećih izuzeća za domaći željeznički prijevoz, jednom produžiti ta izuzeća za najviše pet godina, i to samo za ograničeni skup odredaba. Primjena članka 10. nove Uredbe, vezanog uz distribuciju podataka u stvarnome vremenu, može se, ako nije tehnički izvediva, odgoditi najkasnije do 7. lipnja 2030., uz obvezu ponovne tehničke procjene svake dvije godine. Izuzeća za gradske, prigradske i regionalne usluge mogu se i dalje odobravati, ali se ne smiju primijeniti na temeljna prava putnika, uključujući sva prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, kao što je navedeno u tekstu. (čl. 2., st. 8. Uredbe (EU) 2021/782.)

je i odredba koja prijevoznicima nalaže da poduzmu sve razumne napore kako bi putnicima s invaliditetom i putnicima smanjene pokretljivosti omogućili pristup istim uslugama u vlaku koje koriste i ostali putnici, kad god im te osobe ne mogu samostalno i sigurno pristupiti (čl. 23., st. 1. t. (h) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Time se standard pomoći ne ograničava samo na fizički ukrcaj ili iskrcaj, nego se proširuje na cjelokupno iskustvo putovanja, uključujući korištenje usluga u vlaku, što je važan element jednakog tretmana putnika. Ipak, EDF ističe da Uredba ne jamči da pomoć mora biti dostupna u svim terminima kada vlakovi voze te da tako propisane obveze u Uredbi omogućuju ograničenje pomoći, naprimjer, na određeno razdoblje u danu. [15]

Članak 24. Uredbe (EU) 2021/782 uvodi središnju novost: rok za prethodnu najavu pomoći skraćen je s 48 na 24 sata. Jedna obavijest vrijedi za cijelo putovanje, a ako je riječ o sezonskoj karti, dovoljna je jedna najava uz dostavu rasporeda putovanja. Ipak, države članice mogu privremeno produžiti taj rok na 36 sati, ali najkasnije do 30. lipnja 2026. (čl. 24., st. 1., t. (a) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Uz prethodnu najavu članak 24. detaljno uređuje i način na koji se pomoć mora organizirati i koordinirati među svim uključenim subjektima. Uredba propisuje da željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja moraju surađivati putem jedinstvenog mehanizma obavješćivanja kako bi se osigurala pravodobna i učinkovita pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Ako prodavatelji karata ne mogu zaprimati obavijesti, obvezni su jasno navesti alternativne kanale obavješćivanja (čl. 24., st. 1., t. (b) Uredbe (EU) 2021/782). [13] U slučajevima kada putnik ne dostavi prethodnu obavijest, Uredba uvodi obvezu pružanja pomoći u mjeri u kojoj je to razumno moguće. Time se sprječava situacija u kojoj bi putnik bio u cijelosti isključen iz putovanja samo zato što nije ispunio formalni rok, uz stavljanje naglaske na načelo razumnih napora (čl. 24., st. 1., t. (c) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Upravitelji kolodvora ili druge ovlaštene osobe moraju jasno označiti mjesta u kolodvorima na kojima ih putnici mogu obavijestiti o svojem dolasku i zatražiti pomoć. Lokacije i način korištenja tih mjesta uređeni su pravilima o pristupačnosti iz članka 21., stavka 1., čime se

osigurava da putnici imaju realnu mogućnost pristupa pomoći i u situacijama kada nisu prethodno najavili potrebu za asistencijom (čl. 24., st. 1., t. (d) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Uredba propisuje i precizne vremenske uvjete za pružanje pomoći. Putnik mora biti prisutan na predviđenome mjestu najviše 60 minuta prije objavljenog polaska odnosno najmanje 30 minuta ako vrijeme nije posebno određeno. (čl. 24., st. 1., t. (e) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Konačno, države članice mogu uspostaviti jedinstvene kontaktne točke za koordinaciju pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Te kontaktne točke, ako su uspostavljene, imaju važnu ulogu u tome da zaprimaju zahtjeve za pomoć, prosljeđuju ih svim uključenim subjektima te pružaju informacije o pristupačnosti. Uvjeti njihova funkcioniranja određuju se pravilima o pristupačnosti iz članka 21., stavka 1. (čl. 24., st. 1., t. (f) Uredbe (EU) 2021/782). [13] Europski forum za osobe s invaliditetom ističe da su 24 sata i dalje prepreka slobodnome putovanju te kritizira prijelaznu mogućnost od 36 sati kao predugu i nepotrebnu. Također smatra problematičnim što je putnik i dalje dužan doći i do 60 minuta ranije, što može biti nerazmjerno u odnosu na duljinu putovanja. [15]

Propisi koji se odnose na naknadu štete osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u vezi s opremom za kretanje i drugim pomagalicama, uključujući pse pomagače, također su prošireni. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora koji su prouzročili gubitak ili oštećenje takve opreme ili gubitak ili ozljedu pasa pomagača bit će odgovorni za to oštećenje, taj gubitak ili tu ozljedu te su u obvezi pružiti naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća trošak zamjene ili popravka takvog uređaja ili troškove zamjene ili liječenje 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). [13] [14] Iako je i stara Uredba regulirala to načelo pune naknade, nova Uredba ga je precizirala i proširila, posebno u odnosu na pravo na privremenu zamjenu dok se ne isplati naknada. EDF jasnu odgovornost i pokrivanje privremene zamjene smatra vrlo pozitivnim iskorakom, jer šteta na opremi često znači gubitak mobilnosti i autonomije putnika. [15]

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 invaliditetu 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). [13] [14] Forum pozdravlja obuku kao novost, ali upozorava da uključivanje organizacija osoba s invaliditetom u edukaciju nije obvezno, nego prepušteno volji prijevoznika, što smatra slabijom razinom zaštite. [15]

Gledajući u cjelini, EDF ocjenjuje da je revizija Uredbe donijela stvaran napredak i izmjenu nekoliko dugogodišnjih prepreka, ali i dalje ističe da bez mogućnosti spontanog putovanja i bez potpune dostupnosti pomoći u svim vremenima prometovanja ravnopravnost putnika s invaliditetom ostaje djelomična, osobito u kontekstu i dalje preširokih izuzeća u određenim segmentima željezničkih usluga. [15]

Također treba istaknuti da provedba Uredbe (EU) 2021/782 uključuje propisivanje prekršajnih sankcija, što je ostavljeno u nadležnosti država članica. Republika Hrvatska učinila je to kroz odredbe Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu. Tako će se željeznički prijevoznik, prodavatelj karata, organizator putovanja ili upravitelj kolodvora sankcionirati ako ne uspostavi nediskriminirajuća pravila za osobe s invaliditetom, naplati dodatni trošak za rezervaciju ili kartu osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, odbije rezervaciju ili kartu osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti bez opravdanja, ne pruži informacije o pristupačnosti na zahtjev, ne obavijesti o razlozima odbijanja rezervacije u roku od pet radnih dana, u kolodvoru bez osoblja ne osigura informaciju o najbližemu kolodvoru s dostupnom pomoći, ne pruži pomoć u kolodvorima i vlakovima osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, ne stavi na raspolaganje jedinstveni mehanizam obavješćivanja za besplatnu pomoć, ne pruži naknadu za oštećenje opreme ili ozljedu pasa pomagača bez odgode, ne osigura privremenu zamjenu za oštećenu opremu te

ne omogućiti osposobljavanje osoba o potrebnama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti³ (čl. 36., st. 1., t. 34. – 45. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu). [16]

3. Tehnička i horizontalna pravila pristupačnosti relevantna za željeznički prijevoz

3.1. Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014

Kao što je istaknuto u Uvodu, za temu ovog rada u sklopu sekundarnog prava EU-a važna je i Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014 od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću (SL L 356, 12.12.2014; u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 1300/2014).

Uredba EU 1300/2014, također nazvana TSI-PRM, pravni je akt EU-a koji se bavi pristupačnosti vlakova i željezničkih kolodvora. TSI-PRM predstavlja važan propis koji je već znatno unaprijedio pristup osobama s invaliditetom putovanju željeznicom otkako je 2007. stupio na snagu.⁴ Propis obvezuje proizvođače i javna tijela da nova i obnovljena vozila opreme pristupačnim toaletima za osobe u kolicima, zvučnim signalima pri otvaranju i zatvaranju vrata vlaka, indukcijskim petljama na prodajnim mjestima karata, taktinim oznakama na peronima i brojnim drugim značajkama pristupačnosti koje ranije nisu bile obvezne. Kako je riječ o uredbi, ona se izravno primjenjuje u državama članicama te predstavlja naj-snažniji zakonodavni instrument EU-a.

Revizija propisa iz 2014. dodatno ga je ojačala, proširivši njegovu primjenu na dijelove željezničkih kolodvora te, među ostalim, propisala obvezu osiguranja rute bez prepreka od ulaza u kolodvorsku zgradu do perona. Još jedno važno poboljšanje jest i to što se revidirani propis primjenjuje na cijelu željezničku mrežu EU-a, dok su prethodno mnoge domaće i lokalne usluge bile izuzete. [17]

Od njezina donošenja 2014. više je puta mijenjana radi tehničkog usklađivanja, jačanja standarda pristupačnosti te

prilagodbe novim zakonodavnim i tehničkim zahtjevima u željezničkom sektoru. TSI-PRM izmijenjen je sljedećim provedbenim uredbama: Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2019/772 od 16. svibnja 2019., Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2022/721 od 10. svibnja 2022., Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2023/62 od 5. siječnja 2023. te Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2023/1694 od 10. kolovoza 2023. [18] Danas Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014 (TSI-PRM) predstavlja ključni tehnički propis kojim se određuju standardi pristupačnosti željezničke infrastrukture, voznog parka, telematskih aplikacija te upravljanja prometom. [19]

Posebno je važno da su zahtjevi TSI-PRM-a povezani s pravima putnika iz Uredbe (EU) 2021/782. Naime, s jedne strane Uredba 2021/782 uređuje prava putnika vezana uz usluge putnicima kao što su pristupačnost informacija, besplatna pomoć, nediskriminacija i prilagođena pravila pristupa, a s druge strane TSI-PRM osigurava tehničke i infrastrukturne uvjete koji omogućavaju da se ta prava ostvaruju u praksi. Na to izriekom upućuje i sama Uredba 2021/782, kroz prethodno prikazane odredbe iz Poglavlja V. [13]

3.2. Europski akt o pristupačnosti

Uz TSI-PRM i Uredbu (EU) 2021/782 važan dio europskoga regulatornog okvira čini Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019.), poznata pod nazivom Europski akt o pristupačnosti (EAA).

Navedena Direktiva ključni je dokument Europske unije koji slijedi obvezu osiguravanja pristupačnosti koju su Europska unija i sve države članice, pa tako i Republika Hrvatska, preuzele ratificiranjem Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. [20]

Svrha je te Direktive doprinijeti pravilnome funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost određenih proizvoda i usluga, posebno ukidanjem i sprječavanjem

prepreka slobodnome kretanju proizvođača i usluga obuhvaćenih tom Direktivom koje proizlaze iz različitih zahtjeva za pristupačnost u državama članicama (čl. 1. EAA). [21]

Europski akt o pristupačnosti formuliran je kao direktiva, što znači da se njime utvrđuju obvezujući ciljevi u pogledu pristupačnosti, ali se državama članicama prepušta da odluče kako te ciljeve žele postići. Države članice EU-a imale su vremena do lipnja 2025. da u svoje nacionalno zakonodavstvo uključe odredbe odnosno ciljeve iz direktive. [22]

EAA primjenjuje se na širok spektar organizacija i poduzeća koja nude proizvode i usluge na tržištu Europske unije. Obveznici su trgovci na malo, posebice oni s e-trgovinama, financijske institucije, davatelji, proizvođači i distributeri digitalnih proizvoda i usluga poput terminala za plaćanje, pametnih telefona i drugog, te prijevoznike tvrtke u zračnome, željezničkom, autobusnome i pomorskom prijevozu. Mala poduzeća s manje od 10 zaposlenika i godišnjim prometom manjim od dva milijuna eura mogu biti izuzeta od određenih obveza, ali se i njima preporučuje uvođenje osnovnih mjera pristupačnosti radi povećanja korisničkog dosega i konkurentnosti. [23]

S obzirom na obvezu država članica da do lipnja 2025. u svoje nacionalno zakonodavstvo uključe ciljeve i odredbe te Direktive, Hrvatski sabor je početkom lipnja usvojio Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, [20] koji je na snagu stupio 28. lipnja 2025. [6] Cilj donošenja navedenog Zakona jest poboljšati pristup proizvodima i uslugama široke potrošnje koji svojim prvotnim dizajnom ili naknadnim prilagodbama ne zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te osigurati uključivije društvo i što samostaliji život osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. [20]

4. Zaključak

Pravna zaštita putnika s invaliditetom i smanjene pokretljivosti u željezničkom prijevozu u Europskoj uniji danas se temelji na čvrstom, ali i slojevitom normativnom okviru. Uredba (EU) 2021/782

³ Navedene obveze regulirane su čl. 20., st. 1. – 6., čl. 21., st. 1. – 2., čl. 22., st. 1. – 3., čl. 23., čl. 24., čl. 25., st. 1. – 2. i čl. 26., st. 1. Uredbe (EU) 2021/782.

⁴ Prvi tehnički propis o pristupačnosti željezničkog sustava za osobe s invaliditetom donesen je Uredbom Komisije (EZ) br. 381/2007 od 28. ožujka 2007.

predstavlja napredak u odnosu na raniju Uredbu (EZ) 1371/2007, ponajprije u pogledu ograničavanja izuzeća, ali i preciznije i šire regulacije prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u putovanju željeznicom.

Posebnu važnost ima Poglavlje V. Uredbe (EU) 2021/782, koje detaljno razrađuje pravo na nediskriminirajući pristup prijevozu, pravo na informacije u pristupačnim oblicima, pravo na pomoć u kolodvorima i vlakovima te odgovornost za štetu na opremi za kretanje i psima pomagačima. U kombinaciji s tehničkim standardima pristupačnosti iz Uredbe (EU) 1300/2014 i horizontalnim zahtjevima iz Direktive (EU) 2019/882 stvara se okvir u kojemu prava putnika s invaliditetom i smanjene pokretljivosti imaju stvarno uporište u okruženju željezničkog sustava.

Analiza svih tih pravnih izvora pokazuje da je najveći napredak ostvaren upravo u smanjenju prostora za izuzeća, skraćivanju roka za prethodnu najavu pomoći i proširenju obveza pomoći u kolodvorima bez osoblja. Istodobno kritike Europskog foruma za osobe s invaliditetom upućuju na to da pojedine odredbe, kao što je i dalje obvezna najava 24 sata ranije i obveza ranijeg dolaska u kolodvor, mogu i dalje predstavljati prepreku spontanome putovanju. Posebno se naglašava pitanje stvarne dostupnosti pomoći u svim terminima prometovanja te uključiva nje organizacija osoba s invaliditetom u obuku osoblja pa ta pitanja ostaju otvorena i važna za kvalitetnu provedbu propisanih pravnih pravila.

U hrvatskom je pravu uvedena i dodatna razina zaštite kroz Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga te

prekrajne odredbe Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, kojima se propisuju sankcije za neispunjavanje obveza iz Uredbe (EU) 2021/782.

Gledajući u cjelini, može se zaključiti da je normativni okvir zaštite putnika s invaliditetom i smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu doživio znatan napredak, ali da je puni učinak tih pravila vezan uz njihovu dosljednu provedbu u praksi. Poseban izazov ostaje osigurati da pravo na putovanje bez prepreka ne ostane ograničeno na planirana i najavljena putovanja, već da se približi idealu stvarno spontanoga i ravnopravnoga kretanja za sve putnike. U tome smislu uloga svih sudionika u provedbi tih pravila ostaje ključna za njihovu stvarnu i učinkovitu provedbu u željezničkom prijevozu.

LITERATURA

- [1] Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, Strategija za održivu i pametnu mobilnost - usmjeravanje europskog prometa prema budućnosti (COM/2020/789 final), Bruxelles, 9. 12. 2020., dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0789> (24. 10. 2025.)
- [2] Europska komisija, Unija ravnopravnosti: Strategija o pravima osoba s invaliditetom za razdoblje 2021.-2030., (COM/2021/101 final), Bruxelles, 3. 3. 2021., dostupno na: <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/2022/12/Unija%20ravnopravnosti%20Strategija%20o%20pravima%20osoba%20s%20invaliditetom%20za%20razdoblje%202021-2030.pdf> (24. 10. 2025.)
- [3] Europski forum za osobe s invaliditetom, Europski zakon o pristupačnosti, Priručnik za prijenos, Brussels, rujan, 2020., dostupno na: <https://savez-slijepih.hr/app/uploads/2021/01/EDF-Europski-zakon-o-pristupacnosti-prirucnik-za-prijenos-HR.pdf> (25. 10. 2025.)
- [4] Pristupačnost proizvoda i usluga, Sažetak dokumenta, Direktiva (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/LSU/?uri=CELEX%3A32019L0882> (27. 10. 2025.)
- [5] Aeffner, S.; Cerny, P.: Making mobility accessible to all, Heinrich-Böll-Stiftung, European Union|Global Dialogue office, Brussels, 2. May 2022, dostupno na: <https://eu.boell.org/en/2022/05/02/making-mobility-accessible-all> (2. 11. 2025.)
- [6] Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, Narodne novine 89/25.
- [7] 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.), dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1371> (2. 11. 2025.)
- [8] Prava putnika u željezničkom prometu, Sažetak dokumenta, Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/LSU/?uri=CELEX:32007R1371> (3. 11. 2025.)
- [9] Guidance on regulation No 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations, Department for Transport, 24 March 2020, dostupno na: <https://www.gov.uk/government/publications/guidance-on-rail-passengers-rights-and-obligations-regulation-no-13712007/guidance-on-regulation-no-13712007-on-rail-passengers-right-and-obligations> (5. 11. 2025.)
- [10] Communication from the Commission - Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (2015/C 220/01), OJ C 220, 4. 7. 2015., dostupno na: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=oj:JOC_2015_220_R_0001 (5. 11. 2025.)
- [11] Remáč, M.: Rail passenger rights and obligations - Regulation (EC) 1371/2007 of the European Parliament and of the Council on rail passengers' rights and obligations, European Parliamentary Research Service, Briefing, November 2016., dostupno na: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/587352/EPRS_BRI\(2016\)587352_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/587352/EPRS_BRI(2016)587352_EN.pdf) (12. 11. 2025.)
- [12] Office of Rail Transport (UTK), Changes to EU passenger rights and obligations, News, 7. 6. 2023., dostupno na: <https://utk.gov.pl/en/new/20183.Changes-to-EU-passenger-rights-and-obligations.html> (12. 11. 2025.)
- [13] Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17. 5. 2021.), dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:32021R0782> (12. 11. 2025.)
- [14] Ambrożuk-Wesołowska, D., Will the rail Regulation (EU) 2021/782 improve passengers' legal position?, Teka Komisji Prawniczej PAN Oddział w Lublinie, vol. XV, 2022, no. 2, pp. 15-27, dostupno na: file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/02_Ambro%20C5%BCuk-2.pdf (22. 11. 2025.)
- [15] Denninghaus, M.: Analysis of the revised Rail Passengers' Rights Regulation, European Disability Forum Position Paper, May 2021., dostupno na: <https://www.edf-feph.org/publications/rail-passengers-rights-analysis-of-text-adopted/> (22. 11. 2025.)
- [16] Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, Narodne novine 104/17., 31/25.
- [17] European Disability Forum, EDF recommendations on the revision of the TSI-PRM 2019, October 2019, dostupno na: <https://www.edf-feph.org/publications/eu-regulation-1300-2014-on-the-technical-specifications-for-interoperability-relating-to-accessibility-of-the-unions-rail-system-for-persons-with-disabilities-and-persons-with-reduced-mobility-tsi/> (24. 11. 2025.)
- [18] Uredba (EU) br. 1300/2014 Komisije od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji

za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću, pročišćena verzija od 28. rujna 2023., dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:02014R1300-20230928> (25. 11. 2025.)

- [19] Wróbel, I.: Improving the Accessibility of Rail Transport for People with Disabilities, Problemy Kolejnictwa, no. 182, 2019, pp. 181-91., dostupno na: <https://scispace.com/pdf/improving-the-accessibility-of-rail-transport-for-people-4wusj1re17.pdf> (27. 11. 2025.)
- [20] Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Hrvatski sabor usvojio Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga, 6. 6. 2025., dostupno na: <https://mrosp.gov.hr/vijesti/hrvatski-sabor-usvojio-zakon-o-zahtjevima-za-pristupacnost-proizvoda-i-usluga/13699> (27. 11. 2025.)
- [21] Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7. 6. 2019.), dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32019L0882> (26. 11. 2025.)
- [22] Europsko vijeće, Vijeće Europske unije, Pristupačnost proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom i starije osobe, 26. 6. 2025., dostupno na: <https://www.consilium.europa.eu/hr/policies/accessibility-goods-services/> (25. 11. 2025.)
- [23] ShipShape Solutions, Europski akt o pristupačnosti (EAA), 24. 2. 2025., dostupno na: <https://shipshape-solutions.com/hr/novosti/europski-akt-o-pristupacnosti-aaa>. (25. 11. 2025.)

SAŽETAK

PРАВНА ЗАШТИТА PUTNIKA S INVALIDITETOM I SMANJENE POKRETLJIVOSTI U ŽELJEZNIČKOME PRIJEVOZU

U radu prikazan je normativni okvir zaštite putnika s invaliditetom i smanjene pokretljivosti u željezničkome prijevozu Europske unije, s naglaskom na razvoju putničkih prava od Uredbe (EZ) br. 1371/2007 do nove Uredbe (EU) 2021/782. Posebna je pozornost usmjerena na odredbe Poglavlja V. nove Uredbe, koje uređuju pravo na pristupačnost, informacije i pomoć te odgovornost prijevoznika. U radu dodatno su razmatreni povezanost tih prava s tehničkim specifikacijama pristupačnosti željezničkog sustava iz Uredbe (EU) 1300/2014 (TSI-PRM) i zahtjevima Europskog akta o pristupačnosti (Direktiva (EU) 2019/882) te njihova provedba u hrvatskome zakonodavstvu. U radu istaknuti su ključni pomaci i preostali izazovi za ostvarivanje potpuno dostupnog i nediskriminirajućega željezničkog prijevoza za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti.

Ključne riječi: željeznički prijevoz, prava putnika, osobe s invaliditetom, pristupačnost, Uredba (EU) 2021/782, TSI-PRM, Europski akt o pristupačnosti.

Kategorizacija: stručni rad

SUMMARY

LEGAL PROTECTION OF RAIL PASSENGERS WITH DISABILITIES AND REDUCED MOBILITY

*This paper presents the legal framework for the protection of passengers with disabilities and reduced mobility in rail transport within the European Union, focusing on the development of passenger rights from Regulation (EC) No 1371/2007 to the new Regulation (EU) 2021/782. Particular attention is given to Chapter V of the new Regulation, which sets out the rights to non-discriminatory access, accessible information, and assistance, as well as the liability rules applicable to railway undertakings. The paper further examines the relationship between these rights and the technical accessibility requirements laid down in Regulation (EU) 1300/2014 (TSI-PRM) and the European Accessibility Act (Directive (EU) 2019/882), as well as their implementation in Croatian national legislation. The analysis highlights the main advancements and remaining challenges in ensuring a fully accessible and non-discriminatory rail transport system for persons with disabilities and persons with reduced mobility. **Key words:** rail passenger rights, persons with disabilities, accessibility, Regulation (EU) 2021/782, TSI-PRM, European Accessibility Act.*

Categorization: professional paper

PODUPIRUĆI ČLANOVI HDŽI-a

