EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2026 05 13
COM(2026) 228 final

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI IR TARYBAI

Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų įgyvendinimas ir rezultatai

TURINYS

1. Įvadas 2

2. Reglamento (ES) 2021/782 įgyvendinimas ir rezultatai 3

2.1. Išimtys (2 straipsnis) 3

2.2. Vienodos sąlygos (5 straipsnis) 6

2.3. Dviračių vežimas (6 straipsnis) 7

2.4. Tikralaikė kelionės informacija (10 straipsnis) 9

2.5. Tęstinės kelionės bilietai (12 straipsnis) 11

2.6. Teisė pačiam keleiviui susirasti kitą maršrutą (18 straipsnio 3 dalis) 16

2.7. Kompensavimas. *Force majeure* (19 straipsnio 10 dalis) 18

2.8. Bendra prašymų grąžinti ir kompensuoti išlaidas forma (18 straipsnio 7 dalis ir 19 straipsnio 6 dalis) 19

2.9. Esminis paslaugų teikimo sutrikimas ir nenumatytų atvejų planavimas (20 straipsnio 6 dalis) 20

2.10. Asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys (V skyrius) 21

2.11. Skundų nagrinėjimas ir vykdymo užtikrinimas (28 straipsnis ir VII skyrius) 25

3. Išvados 30

ANNEX A IŠIMČIŲ TAIKYMO PAGAL REGLAMENTĄ (ES) 2021/782 APŽVALGA 32

ANNEX B PALYGINIMAS SU VALSTYBIŲ NARIŲ TAIKYTOMIS IŠIMTIMIS PAGAL REGLAMENTĄ (EB) NR. 1371/2007 33

1. ĮVADAS

2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų ([1]) (toliau – Reglamentas) įsigaliojo 2021 m. birželio 7 d., o taikyti pradėtas 2023 m. birželio 7 d. Juo panaikintas ir pakeistas 2009 m. įsigaliojęs Reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų ([2]). Reglamentu iš dalies pakeistos ir įtrauktos nuostatos dėl: išimčių (2 straipsnis), vienodų sąlygų (5 straipsnis), dviračių vežimo (6 straipsnis), tikralaikės kelionių informacijos (10 straipsnis), tęstinės kelionės bilietų (12 straipsnis), teisės pačiam keleiviui susirasti kitą maršrutą (18 straipsnio 3 dalis), *force majeure* (19 straipsnio 10 dalis), bendros prašymų grąžinti ir kompensuoti išlaidas formos (18 straipsnio 7 dalis ir 19 straipsnio 6 dalis), esminio paslaugų teikimo sutrikimo ir nenumatytųjų atvejų planų (20 straipsnio 6 dalis), asmenų su negalia ar riboto judumo asmenų teisių (V skyrius) ir skundų nagrinėjimo bei vykdymo užtikrinimo (28 straipsnis ir VII skyrius).

Reglamento 39 straipsnyje reikalaujama, kad Komisija ne vėliau kaip 2026 m. birželio 7 d. Europos Parlamentui ir Tarybai pateiktų Reglamento įgyvendinimo ir rezultatų ataskaitą. Šios ataskaitos tikslas – įvykdyti šį įsipareigojimą. Šioje ataskaitoje daugiausia dėmesio skiriama naujiems po 2021 m. peržiūros įtrauktiems elementams.

Ši ataskaita grindžiama įgyvendinant Reglamentą pateikta informacija, įskaitant geležinkelio įmonių ataskaitas apie jų paslaugų kokybės rezultatus, ir valstybių narių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ataskaitas apie jų veiklą ([3]). Ataskaita taip pat grindžiama pranešimais, kuriuos valstybės narės pateikė Komisijai pagal Reglamento 2 straipsnio 7 dalį, 11 straipsnio 4 dalį, 31 straipsnio 3 dalį ir 35 straipsnio 1 dalį.

Be to, į šią ataskaitą įtrauktos Komisijos vadovaujamo pagrindžiamojo tyrimo ([4]), kuriame surinkti visų valstybių narių duomenys apie Reglamento įgyvendinimą, išvados. Kadangi tyrime daugiausia dėmesio skirta pagrindinės geležinkelio įmonės praktikai kiekvienoje valstybėje narėje, šioje ataskaitoje pateiktos nuorodos į išvadas dėl taisyklių taikymo konkrečioje valstybėje narėje turėtų būti suprantamos kaip nuorodos į pagrindinės geležinkelio įmonės praktiką toje valstybėje narėje, nebent būtų nurodyta kitaip.

Šios ataskaitos išvados, visų pirma susijusios su tęstinės kelionės bilietais, taip pat svarbios atsižvelgiant į naują Komisijos pasiūlymą (COM(2026) 233), kuriuo išplečiamos keleivių teisės dėl praleistų persėdimų į traukinį, vykdomų turint vieną bilietą, pirktą vienoje platformoje vykdant vieną sandorį.

([1]) 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1).

([2]) Žr. Reglamento 41 straipsnį. Nuo 2025 m. birželio 7 d. taikoma tik 6 straipsnio 4 dalis, susijusi su naujų arba iš esmės modernizuotų riedmenų, tinkamų dviračiams vežti, pirkimo procedūromis.

([3]) Reglamento 32 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos kas dvejus metus ne vėliau kaip kitų kalendorinių metų birželio mėn. 30 d. skelbia ataskaitas su savo veiklos statistiniais duomenimis, įskaitant taikytas sankcijas. Šios ataskaitos turi būti pateikiamos Europos Sąjungos geležinkelių agentūros interneto svetainėje.

([4]) Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų įgyvendinimo ir rezultatų ataskaitos pagrindžiamasis tyrimas, kurį atliko „Ramboll Management Consulting A/S“, „Milieu Consulting SRL“ ir „Transport & Mobility Leuven“.

2. REGLAMENTO (ES) 2021/782 ĮGYVENDINIMAS IR REZULTATAI

2.1. Išimtys (2 straipsnis)

Reglamento 2 straipsnyje apibrėžiama jo taikymo sritis, nurodant, kurioms kelionėms traukiniu ir geležinkelio paslaugoms taikomas Reglamentas. Jame taip pat nurodoma, kurioms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms valstybės narės gali netaikyti konkrečių Reglamento taisyklių. Išimčių taikymo priežastys turi būti nurodytos Komisijai teikiamuose pranešimuose. 2021 m. atlikta išimties tvarkos peržiūra buvo siekiama apriboti pernelyg dažną išimčių naudojimą pagal ankstesnes taisykles, palaipsniui išplėsti Reglamento taikymo sritį, kad jis apimtų daugiau paslaugų, ir užtikrinti, kad keleivių teisės būtų nuoseklesnės ir nuspėjamesnės. Valstybės narės apie visas tokias išimtis turi pranešti Europos Komisijai ir nurodyti jų taikymo priežastis ([5]).

Kiekvienos valstybės narės pagal dabartinį Reglamentą taikytų išimčių apžvalga pateikiama **A priede**. Pagal Reglamentą (ES) 2021/782 ir Reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 taikytų išimčių kiekvienai paslaugai ir kiekvienoje valstybėje narėje palyginimas pateikiamas **B priede**.

Iš 27 valstybių narių geležinkelių tinklo neturi dvi valstybės narės – Kipras ir Malta. Šešios valstybės narės ([6]), turinčios geležinkelių tinklą, nepasinaudojo jokia išimtimi. Likusios 19 valstybių narių naudojasi išimtimis: dauguma valstybių narių – ribotai, o mažesnė jų grupė – plačiau ([7]).

Pagal Reglamento (ES) 2021/782 2 straipsnio 4 dalį, galimybė taikyti išimtis, susijusias su **tolimojo susisiekimo keleivių vežimo vidaus geležinkeliais paslaugoms**, suteikiama tik toms valstybėms narėms, kurios iki 2024 m. jau naudojosi panašia išimtimi toms paslaugoms pagal ankstesnį Reglamentą. Be to, naujuoju Reglamentu sumažintas nuostatų, dėl kurių šioms paslaugoms gali būti taikoma išimtis, skaičius ([8]), o išimties taikymas gali būti pratęstas tik vieną kartą iki 2029 m. Iš esmės dėl to ne daugiau kaip dešimt valstybių narių būtų galėjusios iki 2029 m. toliau taikyti išimtis šioms paslaugoms ([9]). Tačiau tik penkios valstybės narės pranešė, kad jos toliau taikys išimtis iki 2029 m. ([10]).

Tai rodo, kad įgyvendinant Reglamentą (ES) 2021/782 naudojimasis nacionalinėmis išimtimis, taikomomis vidaus tolimojo susisiekimo geležinkelių paslaugoms, praktiškai gerokai sumažėjo, o tai galėtų padėti plačiau ir nuosekliau taikyti keleivių teises visose valstybėse narėse. Be to, faktinė išimčių taikymo sritis šiose penkiose valstybėse narėse skiriasi ([11]).

Be to, pagal Reglamentą valstybėms narėms taip pat leidžiama, kaip ir pagal ankstesnį Reglamentą, netaikyti Reglamento miesto, priemiesčių ir regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms ([12]), tačiau nustatyta daugiau privalomų pagrindinių nuostatų,

([5]) Reglamento 2 straipsnio *(Taikymo sritis)* 7 dalis.
([6]) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Žr. A priedą.
([8]) Konkrečiai, dėl Reglamento 15 straipsnio *(Išankstiniai mokėjimai)*, 17 straipsnio *(Atsakomybė dėl vėlavimų, praleistų persėdimų ir atšaukimų)* ir 19 straipsnio *(Kompensavimas)*, 20 straipsnio *(Pagalba)*, visų pirma jo 2 dalies a ir b punktų, ir 30 straipsnio *(Keleivių informavimas apie jų teises)* 2 dalies.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) Išsamią nacionalinių išimčių pagal Reglamentą (ES) 2021/782 apžvalgą galima rasti Komisijos svetainėje: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en?prefLang=lt.
([12]) Reglamento 2 straipsnio *(Taikymo sritis)* 6 dalies a punktas.

kurioms išimtis netaikoma ir kurios dėl to turi būti taikomos visada ([13]). Regioninio keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms taikoma palyginti daugiau privalomų nuostatų nei miesto ir priemiesčių paslaugoms ([14]).

12 iš 25 valstybių narių **regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms** taikomos išimtys ([15]). Tos pačios valstybės narės taip pat pasinaudojo **miesto ir priemiesčių keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms** taikomomis išimtimis ([16]).

Tuo metu šiuo atžvilgiu Reglamente (EB) Nr. 1371/2007 numatyta galimybe taikyti išimtį miesto ir priemiesčių bei regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms pasinaudojo 18 valstybių narių ([17]). Tai patvirtina anksčiau pastebėtą tolimojo susisiekimo vidaus paslaugų tendenciją, kad mažiau valstybių narių naudojasi galimybėmis paslaugoms taikyti išimtį pagal naująjį Reglamentą.

Keturios valstybės narės daugumos Reglamento nuostatų netaikė miesto ir priemiesčių paslaugoms, tačiau užtikrino pagrindinių privalomų Reglamento nuostatų taikymą ([18]). Kitose trijose valstybėse narėse taikomas panašus požiūris į išimtis (taikomos pagrindinės privalomos nuostatos), tačiau pastebimas skirtumas yra tas, kad ir toliau taikomos kai kurios kitos neprivalomos nuostatos ([19]). Kita penkių valstybių narių grupė pasirinko tikslingesnes, su konkrečiomis nuostatomis susijusias išimtis ([20]). Šios tendencijos iš esmės pasitvirtina tose pačiose valstybėse narėse, kai kalbama apie išimtis, taikomas regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms ([21]).

Dabartinis Reglamentas netaikomas **tarptautinėms vežimo geležinkeliais į trečiąsias šalis paslaugoms** septyniose valstybėse narėse ([22]), palyginti su aštuoniomis valstybėmis narėmis pagal ankstesnį Reglamentą. Be to, 15 valstybių narių išimtį taikė **vien tik istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtoms geležinkelių paslaugoms** ([23]). Visose šiose šalyse istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtoms paslaugoms Reglamentas

([13]) Reglamento 2 straipsnio *(Taikymo sritis)* 8 dalis. Visų pirma tai susiję su Reglamento 5 straipsniu *(Nediskriminacinės sutarties sąlygos ir tarifai)*, 11 straipsniu *(Galimybė įsigyti bilietus ir juos rezervuoti)*, 13 straipsniu *(Atsakomybė už keleivius ir bagažą)*, 14 straipsniu *(Draudimas ir atsakomybės apimtis)*, 21 straipsniu *(Teisė į transportą)*, 22 straipsniu *(Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama informacija)*, 27 straipsniu *(Asmeninis keleivių saugumas)* ir 28 straipsniu *(Skundai)*.

([14]) 5 straipsnis *(Nediskriminacinės sutarties sąlygos ir tarifai)*, 6 straipsnis *(Dviračiai)*, 11 straipsnis *(Galimybė įsigyti bilietus ir juos rezervuoti)*, 12 straipsnis *(Tęstinės kelionės bilietai)*, 13 straipsnis *(Atsakomybė už keleivius ir bagažą)*, 14 straipsnis *(Draudimas ir atsakomybės apimtis)*, 18 straipsnio *(Bilieto kainos grąžinimas ir nukreipimas kitu maršrutu)* 3 dalis, 21 straipsnis *(Teisė į transportą)*, 22 straipsnis *(Neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama informacija)*, 23 straipsnis *(Pagalba geležinkelio stotyse ir transporto priemonėse*), 24 straipsnis *(Sąlygos, kuriomis teikiama pagalba)*, 25 straipsnis *(Kompensavimas už judėjimo įrangą, pagalbinius prietaisus ir šunis vedlius)*, 26 straipsnis *(Darbuotojų mokymas)*, 27 straipsnis *(Asmeninis keleivių saugumas)* ir 28 straipsnis *(Skundai)*. Tačiau išimtis, kai traukinio keleiviui netaikoma 12 straipsnio 1 dalis ir 18 straipsnio 3 dalis, gali būti taikoma iki 2028 m. birželio 7 d. (žr. Reglamento 2 straipsnio 8 dalį).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

([19]) FR, LU, PL.

([20]) AT, BG, DE, FI, SE.

([21]) AT yra vienintelė valstybė narė, atskirianti miesto ir priemiesčių keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas. Austrijoje priemiesčių keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms taikoma išimties tvarka iš esmės suderinta su išimtimis, taikomomis regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Gali skirtis išimčių taikymo sritis ir tai, ar jos taikomos dėl visų ar dėl konkrečių trečiųjų šalių.

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.

apskritai netaikomas, išskyrus 13 straipsnį *(Atsakomybė už keleivius ir bagažą)* ir 14 straipsnį *(Draudimas ir atsakomybės apimtis)*.

Šešios valstybės narės taikė išimtį dėl Reglamento 10 straipsnio, nes infrastruktūros valdytojui yra techniškai neįmanoma platinti tikralaikių duomenų geležinkelio įmonėms, bilietų pardavėjams, kelionių operatoriams arba stoties valdytojams ([24]). Visais atvejais išimtis taikoma iki 2030 m. birželio 7 d. (Reglamento 2 straipsnio 5 dalis).

Aštuonios valstybės narės pasinaudojo galimybe taikyti **ilgesnį pranešimo apie tai, kad asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims reikės pagalbos, laikotarpį – 36 valandas prieš tai, kai reikės ją suteikti, vietoje 24 valandų** ([25]). Visais atvejais išimtis taikoma iki 2026 m. birželio 30 d., laikantis ilgiausio leidžiamo šios išimties taikymo laikotarpio pagal Reglamento 24 straipsnio a punkto trečią pastraipą. Daugumoje valstybių narių ilgiausias 24 valandų išankstinio pranešimo laikotarpis jau taikomas nuo Reglamento taikymo pradžios 2023 m. birželio 7 d. Danijoje išimties taikymo sritis yra siauresnė, nes ji taikoma tik tarpvalstybinėms geležinkelių paslaugoms į Vokietiją, o ne visoms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms.

Iš to, kas išdėstyta pirmiau, matyti, kad Reglamente numatytos išimtys taikomos palyginti dažnai, tačiau jų taikymo sritis labai skiriasi. Keliomis išimčių galimybėmis, visų pirma susijusiomis su miesto, priemiesčių ir regioninėmis paslaugomis, taip pat galimybe dėl vien tik istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtoms geležinkelių paslaugoms, naudojasi nemažai valstybių narių. Tačiau kitomis išimčių galimybėmis, pavyzdžiui, susijusiomis su tolimojo susisiekimo vidaus vežimo geležinkeliais paslaugomis ir tarptautinėmis vežimo geležinkeliais į trečiąsias šalis paslaugomis, naudojasi mažesnė valstybių narių grupė.

Jei valstybės narės nusprendžia tam tikroms geležinkelių paslaugoms netaikyti tam tikrų šio reglamento nuostatų, jos turi apie tai pranešti Komisijai. Pateikdamos šią informaciją, valstybės narės turi nurodyti tokių išimčių suteikimo priežastis. Reglamento 10 konstatuojamojoje dalyje paaiškinama, kad valstybės narės, informuodamos Komisiją apie suteiktas išimtis, taip pat turėtų paaiškinti priemones, kurių jos ėmėsi arba ketina imtis, kad būtų laikomasi pareigų pagal Reglamentą baigus galioti atitinkamų išimčių taikymo laikotarpiui. 26 valstybės narės ([26]) pranešė Komisijai apie nacionalines įgyvendinimo priemones, įskaitant išimtis, kurias jos suteikė pagal Reglamentą.

Palyginti su pagal ankstesnį Reglamentą taikytu požiūriu, matyti, kad pereinama prie struktūriškesnio ir labiau diferencijuoto išimčių naudojimo. Pagal ankstesnę sistemą išimtys buvo plačiai taikomos visose valstybėse narėse ir įvairioms paslaugų kategorijoms, jų taikymo sritis dažnai buvo plati, o kai kurių iš jų taikymą taip pat buvo galima pratęsinėti ilgiems laikotarpiams. Pagal dabartinę sistemą vis dar taikomos išimtys, visų pirma miesto, priemiesčių ir regioninėms paslaugoms, tačiau aiškiau matyti, kad jomis dažniau naudojasi nedaugelis ([27]), o vis daugiau valstybių narių nukrypti leidžiančiomis nuostatomis

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.

([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

([26]) Be to, iš 25 valstybių narių, turinčių geležinkelių tinklą, viena valstybė narė, neturinti geležinkelių tinklo (MT), pranešė Komisijai apie įgyvendinimo priemones, o kita valstybė narė (CY) to dar nepadarė. Visų pirma turi būti paskirta nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuri užtikrintų Reglamente nustatytų pareigų, taikomų bilietų pardavėjams ir kelionių operatoriams, kurie gali būti įsisteigę valstybės narės, kurioje nėra geležinkelių tinklo, teritorijoje, stebėseną ir vykdymo užtikrinimą.

([27]) BG, HU, RO.

naudojasi mažai ([28]), beveik nesinaudoja ([29]) arba nesinaudoja ([30]). Be to, išimtys dažniau apibrėžiamos kaip tikslinės, konkrečioms nuostatoms skirtos išimtys arba ribotos trukmės atidėjimai, o ne kaip plačios, neterminuotos išimtys, o tai rodo, kad išimčių vaidmuo laipsniškai siaurėja ir atitinkamai išplečiama Reglamento taikymo sritis praktikoje.

2.2. Vienodos sąlygos (5 straipsnis)

Reglamento 5 straipsnyje reikalaujama, kad geležinkelio įmonės, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai sutarties sąlygas ir tarifus siūlytų be tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos dėl keleivio pilietybės (valstybės narės) arba paslaugų teikėjo įsisteigimo vietos ES. Ši nuostata nedaro poveikio socialiniams tarifams ir taip pat taikoma rezervacijoms pagal Reglamento 11 straipsnį. Panašios nediskriminavimo nuostatos jau buvo taikomos kitoms transporto rūšims prieš įsigaliojant Reglamentui, o kelionių geležinkeliais atveju reikėjo remtis bendrąja Sutarties nuostata dėl nediskriminavimo (Sutarties dėl ES veikimo 18 straipsnis). Todėl 5 straipsnio įtraukimas padidina teisinį tikrumą. Be to, šis straipsnis yra viena iš pagrindinių privalomų Reglamento nuostatų, kurios išimtis negali būti taikoma miesto, priemiesčių ir regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms, taip pat tolimojo susisiekimo vidaus paslaugoms.

Remiantis turimais įrodymais, surinktais atliekant pagrindžiamąjį tyrimą, atrodo, kad nė vienoje valstybėje narėje nėra tiesioginės diskriminacijos dėl pilietybės. Geležinkelio įmonės, kurių prašyta pateikti informaciją, patvirtino, kad nors gali būti taikomi skirtingi tarifai (pvz., socialinis tarifas, grupinė nuolaida, kainos padidinimas artėjant kelionės datai, skirtingos kainos pagal bilietų pardavėją), dėl pilietybės netaikoma jokia diskriminacija ar skirtinga kainodara.

Tačiau pagrindžiamajame tyrime taip pat nustatyta požymių, kad valstybės narės pilietybės neturintiems asmenims praktikoje gali būti taikomos skirtingos sąlygos dėl reikalavimų, kuriais užtikrinama galimybė naudotis socialiniais tarifais, pvz., reikalaujama pateikti nacionalinį pažymėjimą. Dėl to gali būti apribotos keleivių, kurie nėra atitinkamos valstybės narės piliečiai, galimybės naudotis tokiomis nuolaidomis, nes net jei jie paprastai turėtų teisę į nuolaidą (pvz., dėl to, kad jie yra asmenys su negalia, riboto judumo asmenys arba studentai), jie gali neturėti nacionalinio pažymėjimo, kurio reikalaujama įsigyjant bilietą su nuolaida. Remiantis ES Teisingumo Teismo praktika ([31]), kiekvienas atvejis, susijęs su gyventojams taikomais socialiniais tarifais, turi būti vertinamas atskirai ir gali būti laikomas priimtinu pagal ES teisę, jei jis pateisinamas objektyviomis viešojo intereso priežastimis, neatsižvelgiant į atitinkamų asmenų pilietybę, o priemonė yra proporcinga siekiamam tikslui.

Trijų valstybių narių ([32]) nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų pagal Reglamento 32 straipsnį paskelbtose ataskaitose 5 straipsnis minimas jų vykdymo užtikrinimo veiklos aprašyme. Tačiau šiuo metu nėra jokių skundų, tyrimų ar sankcijų, susijusių konkrečiai su Reglamento 5 straipsniu. Iš 647 su Reglamentu susijusių incidentų 2024 m. tik vienoje nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų paskelbtoje ataskaitoje ([33]) nurodyta 14 skundų, susijusių su keleivių diskriminacija dėl pilietybės, tačiau nėra pateikta išsamios informacijos apie tai, kaip jie buvo spręsti, tiriami ar kokios buvo taikytos sankcijos pagal

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) Visų pirma, kelios valstybės narės Reglamento netaikė tik istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtoms paslaugoms.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.
([31]) Žr., pvz., 2009 m. spalio 1 d. Sprendimo *Gottwald*, C-103/08, EU:C:2009:597, 27 ir 30 dalis.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.

Reglamentą. Kitoje nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų paskelbtoje ataskaitoje ([34]) prie sankcijų nurodomas Reglamento 5 straipsnis, tačiau sankcijos neminimos. Tai atitinka informaciją, gautą per pokalbius, surengtus atliekant pagrindžiamąjį tyrimą, rodančią, kad su diskriminacijos problema, tiesiogiai susijusia su pilietybe, susiduriama retai arba visai nesusiduriama.

2.3. Dviračių vežimas (6 straipsnis)

Reglamentu sustiprinama ankstesnė pagal Reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 nustatyta teisė vežti dviračius, nustatant, kad keleiviai turi teisę traukinyje vežtis dviračius (kai tinkama, už tai imant pagrįsto dydžio mokestį). Tai apima teisę rezervuoti vietą dviračiui vežti traukinyje, kuriame privaloma rezervuoti vietą, ir teisių gynimo priemones, jei dviratį, kuriam yra rezervuota vieta, atsisakoma vežti nesant tinkamai pagrįstos priežasties (nukreipimas kitu maršrutu pagal 18 straipsnį, kompensacija pagal 19 straipsnį, pagalba pagal Reglamento 20 straipsnio 2 dalį). Reglamentu taip pat nustatomos pareigos pastatyti dviračius (naudojamos tam skirtos vietos, jei tokių yra, kitu atveju keleiviai prižiūri savo dviračius ir rūpinasi, kad nebūtų padaryta žala kitiems ar kaip nors trukdama traukinio veiklai). Geležinkelio įmonės taip pat privalo interneto svetainėse ir stotyse skelbti talpos apribojimus ir sąlygas, naudodamos technines keleivių vežimo paslaugoms skirtų telematikos priemonių sąveikos specifikacijas. Reglamente taip pat nustatytas reikalavimas, kad nuo 2025 m. birželio 7 d. inicijuojant naujų riedmenų pirkimo procedūras arba iš esmės modernizuojant esamus riedmenis, kai dėl to reikia naujo leidimo pateikti transporto priemonę rinkai, traukinio sudėtyje (išskyrus vagonus restoranus, miegamuosius vagonus ar miegamųjų vietų vagonus) turi būti įrengtas pakankamas surinktiems (ne tik sulankstomiems) dviračiams skirtų vietų skaičius. Be to, pagal 6 straipsnio 5 ir 6 dalis geležinkelio įmonėms arba kompetentingoms institucijoms pagal Reglamentą (EB) Nr. 1370/2007 leidžiama po viešų konsultacijų patvirtinti dviračių vežimo planus. Jei tokių planų nėra arba planuose nenustatytas sulankstytiems dviračiams skirtų vietų skaičius, kiekvienos sudėties traukinyje turi būti ne mažiau kaip keturios tokiems dviračiams skirtos vietos. Šiam reikalavimui gali būti taikomos objektyviai pagrįstos išimtys (pvz., sezoninis poreikis vežti slides maršrutuose, kuriuose vežama mažai dviračių), o valstybės narės tam tikrų rūšių paslaugoms gali nustatyti didesnį mažiausią vietų skaičių.

6 straipsnio nuostatos gali būti **netaikomos** mieste ir priemiesčiuose teikiamoms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms (2 straipsnio 6 dalies a punktas), tarptautinėms paslaugoms, kai didelė jų dalis teikiama už ES ribų (2 straipsnio 6 dalies b punktas), ir paslaugoms, kurios teikiamos vien tik istorinėms ar turistinėms reikmėms (2 straipsnio 2 dalis). Tačiau 6 straipsnio nuostatoms negali būti taikoma išimtis ir jos visada visapusiškai taikomos regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms (2 straipsnio 8 dalies antra pastraipa) ir tolimojo susisiekimo keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms, kurios apibrėžiamos kaip ne mieste, priemiesčiuose teikiamos ir neregioninės paslaugos (3 straipsnio 15 dalis). Taip užtikrinama, kad dviračių vežimo reikalavimai ir toliau būtų privalomi teikiant šias pagrindines tinklo paslaugas. Apskritai galimybe netaikyti šios nuostatos valstybėse narėse nebuvo plačiai naudojamasi: apie išimtis, taikomas mieste ir priemiesčiuose teikiamoms geležinkelių paslaugoms, pranešė septynios valstybės narės ([35]), o apie išimtis, taikomas tarptautinėms paslaugoms, kurių didelė dalis, įskaitant

([34]) BE.

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO ir SK. Išimtis, apie kurią pranešė FR, netaikoma Reglamento 6 straipsnio 3 ir 4 dalims.

bent vieną sustojimą stotyje pagal tvarkaraštį, teikiama už ES ribų, taip pat pranešė septynios valstybės narės ([36]).

Atlikus pagrindžiamąjį tyrimą nustatyta, kad penkios valstybės narės reikalauja, kad geležinkelio įmonės rengtų **dviračių planus** ([37]). Dviejose valstybėse narėse geležinkelio įmonės tokius planus parengė nesant nacionalinių reikalavimų ([38]). Keturiose valstybėse narėse ([39]) veikiančių geležinkelio įmonių dviračių planuose nurodytas dviračių vietų skaičius. Iš pagrindžiamojo tyrimo matyti, kad šie planai buvo parengti pasikonsultavus su visuomene ir atitinkamomis atstovaujančiomis organizacijomis.

Remiantis turima informacija taip pat atrodo, kad viena valstybė narė (Prancūzija) priėmė **nacionalinės teisės aktus, kuriais nustatomas didesnis mažiausias dviračių vietų skaičius**: aštuonios vietos naujuose ir renovuotuose traukiniuose, skirtuose atviros prieigos paslaugoms, nacionalinės svarbos paslaugoms ir tam tikroms regioninėms paslaugoms ([40]).

Pagrindžiamajame tyrime taip pat nustatyta, kad 17-oje valstybių narių veikiančios rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės laikosi reikalavimo dėl **mažiausio keturių dviračių vietų skaičiaus** ([41]). Tačiau tam tikromis aplinkybėmis 14-oje valstybių narių geležinkelio įmonėms teikiant paslaugas gali būti mažiau nei keturios dviračių vietos ([42]). Taip gali būti, pavyzdžiui, dėl ribotos talpos tam tikruose traukiniuose, maršrutuose ar teikiant tam tikras paslaugas arba dėl tam tikrais sezonais nustatytų ribų, arba dėl pernelyg didelio keleivių skaičiaus. Mažiausias dviračių vietų, kurias suteikia kiekviena geležinkelio įmonė, skaičius taip pat gali skirtis priklausomai nuo traukinio ar paslaugos. Tačiau kai kuriais atvejais 11-oje valstybių narių rinkoje įsitvirtinusioms geležinkelio įmonėms teikiant paslaugas gali būti daugiau kaip keturios dviračių vietos ([43]). Taip gali būti, pavyzdžiui, nes naudojami naujesni riedmenys.

Kadangi Reglamento 6 straipsnio 4 dalis įsigaliojo 2025 m. birželio mėn., atrodo, kad beveik visose valstybėse narėse, kuriose teikiamos geležinkelių paslaugos, geležinkelio įmonės, kurios buvo vertinamos pagrindžiamajame tyrime, **pirkdamos** naujus riedmenis dabar atsižvelgia į reikalavimus dėl mažiausio dviračių vietų skaičiaus.

Pagrindžiamasis tyrimas taip pat rodo, kad geležinkelio įmonės beveik visose valstybėse narėse taiko **mokestį** už dviračio vežimą traukiniu. Šie fiksuoti arba kintami mokesčiai paprastai svyruoja nuo 1,50 EUR iki 7,95 EUR. Dauguma geležinkelio įmonių taip pat reikalauja **iš anksto rezervuoti vietą**, ypač kai naudojamasi tomis paslaugoms, kuriomis naudojantis privaloma rezervuoti vietas.

Atrodo, kad dauguma geležinkelio įmonių, įtrauktų į pagrindžiamąjį tyrimą, taiko tam tikrus **su veikla susijusius apribojimus** (pvz., piko valandas, sezonines taisykles,

([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (nuo 2025 m. gruodžio mėn.), ES, FR, HU, LU; Pagal Reglamento 6 straipsnio 5 dalį, valstybės narės gali reikalauti, kad kompetentingos institucijos ir jų teritorijoje veikiančios geležinkelio įmonės parengtų šiuos planus.
([38]) NL ir DE (Vokietijoje dviračių planai buvo parengti prieš pradedant taikyti nacionalinį teisinį reikalavimą turėti planą).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, įtrauktas *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.
([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.

pakaitines autobuso paslaugas), be kita ko, susijusius su vežamų dviračių svoriu ir matmenimis (pvz., apribojimai, taikomi dėl krovininių dviračių arba dviračių su labai plačiomis padangomis).

Apibendrinant, atrodo, kad įgyvendinimo lygis apskritai yra geras, o tai taip pat suteikė teigiamą postūmį skatinti dviračių vežimą traukiniais.

Remiantis nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų paskelbtomis ataskaitomis, apžvelgtose valstybėse narėse su dviračiais susijusių skundų skaičius buvo nedidelis. Dvi nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([44]) užregistravo po du skundus, viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([45]) – vieną skundą; viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([46]) nurodė, kad 0,7 proc. jos gautų skundų buvo susiję su dviračiais. Dar viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([47]) stebi, ar vežėjų interneto svetainėse pateikiama informacija apie dviračių vežimą, ir planuoja vykdymo užtikrinimo veiksmus ateityje. Kalbant apie bendrą nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomą Reglamento 6 straipsnio įgyvendinimo stebėseną, ją būtina vykdyti nuolat ir, kai aktualu, turi būti imamasi veiksmų užtikrinant mažiausią dviračių vietų skaičių traukiniuose ir keleivių informavimą apie dviračių vežimo sąlygas.

2.4. Tikralaikė kelionės informacija (10 straipsnis)

Reglamento 10 straipsnyje numatyta galimybė gauti tikralaikę informaciją apie vėlavimą, rezervavimą ir prieinamumą, kad geležinkelių bilietų rinka taptų dinamiškesnė ir būtų skatinama parduoti daugiau naujoviškų bilietų. Ši galimybė turėtų sudaryti sąlygas įvairiems geležinkelių vežėjams, bilietų pardavėjams ir kelionių operatoriams parduoti skirtingų vežėjų bilietų paketus, apimančius įvairius persėdimus. Be to, šiuo straipsniu panaikinama ankstesnė keleivių diskriminacija, kai tik tie keleiviai, kurie bilietą nusipirkdavo tiesiogiai iš geležinkelio įmonės, gaudavo visą informaciją apie vėlavimus (pateikiant ją tikruoju laiku, jei vežėjas siūlo tokią informaciją, pavyzdžiui, programėlėje) ir tolesnes persėdimo galimybes tęsiant kelionę.

Reglamento 10 straipsnyje, grindžiamame Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 10 straipsniu, nustatyti du dalijimosi duomenimis tarp įvairių platesnio geležinkelių sektoriaus subjektų pagrindai. Pirma, juo infrastruktūros valdytojai įpareigojami platinti tikralaikius traukinio atvykimo ir išvykimo duomenis geležinkelio įmonėms, bilietų pardavėjams, kelionių operatoriams ir stoties valdytojams. Antra, geležinkelio įmonės kitoms geležinkelio įmonėms, bilietų pardavėjams ir kelionių operatoriams, parduodantiems jų paslaugas, turi suteikti prieigą prie būtiniausios kelionės informacijos (II priedo I ir II dalys) ir rezervavimo sistemų operacijų (II priedo III dalis). Kaip minėta pirmiau, valstybės narės gali netaikyti šio straipsnio iki 2030 m. birželio 7 d., jei infrastruktūros valdytojui yra techniškai neįmanoma platinti tikralaikių eismo duomenų pagal 10 straipsnyje nustatytas taisykles.

Jei infrastruktūros valdytojams yra techniškai neįmanoma pateikti tikralaikių eismo duomenų (t. y. šių duomenų negalima pateikti jokiam subjektui), valstybė narė gali iki 2030 m. taikyti šios pareigos išimtį. Tačiau valstybė narė turi iš naujo įvertinti padėtį ir kas dvejus metus pateikti ataskaitą Europos Komisijai. Ši pareiga teikti ataskaitas buvo

([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

nustatyta siekiant užtikrinti, kad sunkumai būtų skaidriai atskleidžiami, ir padėti sparčiau ieškoti tokių techninių problemų sprendimų.

Kalbant apie infrastruktūros valdytojų vykdomą tikralaikių duomenų platinimą pagal Reglamento 10 straipsnio 1 dalį, šešios valstybės narės ([48]) pranešė Komisijai apie visišką **šiam straipsniui taikomą išimtį iki 2030 m.** Kai kurios kitos valstybės narės pranešė apie konkrečias šiam straipsniui taikomas išimtis, kai paslaugos teikiamos mieste ir priemiestyje ([49]); teikiamos regioninės paslaugos ([50]); tarptautinės paslaugos už ES ribų ([51]) ir istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtos paslaugos ([52]).

Kalbant apie Reglamento 10 straipsnio 1 dalyje **infrastruktūros valdytojams** nustatytą įpareigojimą, iš pagrindžiamojo tyrimo matyti, kad tikralaikė eismo informacija geležinkelio įmonėms yra platinama dideliu mastu, tačiau kitiems subjektams informacija tikruoju laiku teikiama nevienodai. Remiantis tyrimu, atrodo, kad 22-ose valstybėse narėse infrastruktūros valdytojai teikia tikralaikę eismo informaciją geležinkelio įmonėms ([53]); 11-oje valstybių narių – stoties valdytojams ([54]); 12-oje valstybių narių – bilietų pardavėjams ([55]) ir 10-yje valstybių narių – kelionių operatoriams ([56]). Iš tyrimo taip pat matyti, kad 12-oje valstybių narių infrastruktūros valdytojai duomenis teikia nemokamai ([57]). Kai kurios valstybės narės pateikė sutartinių santykių, susijusių su tokių duomenų teikimu, įrodymų ([58]). Prancūzijoje infrastruktūros valdytojas duomenis pateikia dviem formomis. Pirmoji forma yra atvirieji duomenys, kurie yra nemokami visiems norintiems jais naudotis subjektams. Be to, infrastruktūros valdytojas taip pat siūlo įvairių rūšių duomenis, kuriuos galima tiesiogiai integruoti į kiekvieno subjekto, pavyzdžiui, bilietų pardavėjų ir kelionių operatorių, sistemas. Šios rūšies duomenys nėra privalomi šiems bilietų platintojams, nors infrastruktūros valdytojas skatina juos naudoti ir užtikrinti jų prieinamumą.

Kalbant apie Reglamento 10 straipsnio 2 dalį, kuria **geležinkelio įmonės** įpareigojamos kitoms geležinkelio įmonėms, bilietų pardavėjams ir kelionių operatoriams, parduodantiems jų paslaugas, suteikti prieigą prie būtiniausios kelionės informacijos, kaip nustatyta Reglamente, o remiantis Reglamento 2 straipsnio 5 dalimi valstybių narių taikoma išimtis apima visas 10 straipsnio nuostatas. Todėl tos valstybės narės, kurios Reglamento 10 straipsnio 1 daliai taikė išimtį, taip pat atleidžiamos nuo Reglamento 10 straipsnio 2 dalies reikalavimų.

Iš turimų pagrindžiamojo tyrimo duomenų matyti, kad aštuoniose valstybėse narėse geležinkelio įmonės dalijasi reikalaujama informacija su kitomis geležinkelio įmonėmis ([59]); aštuoniose valstybėse narėse – su bilietų pardavėjais ([60]), ir penkiose

([48]) AT, HR, HU, LV, PL ir RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. FR šiuo klausimu nebuvo galima gauti jokios informacijos, tačiau tai, kad infrastruktūros valdytojas ima mokestį už tam tikrų tikralaikių duomenų platinimą, rodo, kad gali būti tam tikrų sutartinių susitarimų.
([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.

valstybėse narėse – su kelionių operatoriais([61]). Iš įrodymų taip pat matyti, kad informacija prieš kelionę buvo dalijamasi 11-oje valstybių narių ([62]); su kelione susijusia informacija – septyniose valstybėse narėse ([63]); o prieiga prie rezervavimo sistemų operacijų suteikta 10-yje valstybių narių ([64]). Kalbant apie mokesčius, geležinkelio įmonės dviejose valstybėse narėse ([65]) taiko bent kai kuriuos mokesčius, o 12-oje valstybių narių ([66]) prieiga yra nemokama. Keturios valstybės narės ([67]) pranešė apie oficialias sutartis ar kitus susitarimus su geležinkelio įmonėmis dėl būtiniausios kelionės informacijos.

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ataskaitose nurodyta, kad kai kurios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([68]) gavo skundų dėl informacijos, tačiau nenurodyta, ar skundas susijęs su tikralaike eismo informacija. Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([69]) savo ataskaitoje atkreipė dėmesį į savo vykdymo užtikrinimo veiklą šiuo klausimu.

2.5. Tęstinės kelionės bilietai (12 straipsnis)

2.5.1. Įpareigojimas vienintelei geležinkelio įmonei siūlyti tęstinės kelionės bilietus

Reglamento 12 straipsnio 1 dalyje nustatytas naujas įpareigojimas vienintelei geležinkelio įmonei ([70]), teikiančiai tolimojo susisiekimo arba regionines keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas, siūlyti šias paslaugas apimančios tęstinės kelionės bilietą ([71]) Šios priemonės tikslas – užtikrinti visapusiškesnę keleivių, kelionės metu susiduriančių su praleistu persėdimu, apsaugą ir padidinti tęstinės kelionės bilietų prieinamumą rinkoje. Visų pirma tęstinės kelionės bilietą turintys keleiviai, praleidę persėdimą iš vienos geležinkelio paslaugos į kitą, kurioms abiems skirtas tas bilietas, turi teisę gauti pasirinkimą arba atgauti už bilietą sumokėtą sumą, arba tęsti kelionę į galutinę paskirties vietą ir (arba) vykti į ją kitu maršrutu; teisę gauti kompensaciją (išskyrus atvejus, kai už bilietą buvo atlyginta) ir teisę gauti pagalbą (gėrimus, maistą, apgyvendinimą) ([72]).

Pagrindžiamojo tyrimo išvados rodo, kad visose valstybėse narėse, kuriose teikiamos geležinkelių paslaugos, geležinkelio įmonės, kurios laikomos vienintele geležinkelio įmone, teikdamos savo tolimojo susisiekimo ir regioninio keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas paprastai siūlo keliones kaip tęstinės kelionės bilietą. Šį bendrą reikalavimų laikymąsi galima paaiškinti siaura įpareigojimo taikymo sritimi, kuri apima tik vienintelės

([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.
([70]) Terminas „vienintelė geležinkelio įmonė“ apima ne tik tos pačios geležinkelio įmonės paslaugas, bet taip pat visų geležinkelio įmonių, kurių visos nuosavybės teisės priklauso tam pačiam savininkui arba kurios yra vienos iš dalyvaujančių geležinkelio įmonių patronuojamosios įmonės, kurių visos nuosavybės teisės priklauso tai geležinkelio įmonei, paslaugas.
([71]) Tęstinės kelionės bilietas 2012 m. lapkričio 21 d.. Direktyvos 2012/34/ES, kuria sukuriama bendra Europos geležinkelių erdvė, 3 straipsnio 35 punkte apibrėžtas kaip „bilietas ar bilietai, atitinkantys transporto paslaugų sutartį, sudarytą dėl kelių paeiliui teikiamų geležinkelių paslaugų, kurias teikia viena ar daugiau geležinkelio įmonių.“ Taip pat žr. Reglamento (ES) 2021/782 3 straipsnio 9 punktą.
([72]) Reglamento 12 straipsnio *(Tęstinės kelionės bilietai)* 3 dalis.

geležinkelio įmonės, t. y. tos pačios geležinkelio įmonės arba kelių įmonių, nuosavybės teise priklausančių tam pačiam savininkui, paslaugas.

Be to, kai kuriose valstybėse narėse nustatyta tam tikrų ypatumų. Pavyzdžiui, Liuksemburge kelionė traukiniu antrąja klase, keleivių vežimo paslaugas teikiant pagrindinei geležinkelio įmonei, yra nemokama ir jai (tęstinės keliones) bilieto nereikia ([73]). Nyderlanduose veikia nacionalinė užsiregistravimo ir išsiregistravimo sistema. Keleivių kelionė prasideda, kai jie užsiregistruoja išvykimo stotyje, ir baigiasi, kai jie išsiregistruoja galutinės paskirties stotyje, neatsižvelgiant į jokius persėdimus, naudojamų geležinkelio paslaugų rūšį ar geležinkelio įmonės pakeitimus. Atrodo, kad praktiškai tai veikia kaip tęstinės kelionės bilietų pardavimo sistema.

2.5.2. Bendradarbiavimas teikiant kitas keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas

Reglamento 12 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas, išskyrus tolimojo susisiekimo ar regionines paslaugas, teikia vienintelės geležinkelio įmonės, jos deda visas pagrįstas pastangas, kad pasiūlytų tęstinės kelionės bilietus, ir tuo tikslu bendradarbiauja tarpusavyje.

Kalbant apie mieste ir priemiesčiuose teikiamas keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas, pagrindžiamojo tyrimo rezultatai rodo, kad 17-oje ([74]) valstybių narių geležinkelio įmonės ir šioms paslaugoms siūlo tęstinės kelionės bilietus. Atrodo, kad dviejose valstybėse narėse, kurios pranešė apie Reglamento 12 straipsnio 1 daliai taikomą išimtį, kai paslaugos teikiamos mieste ir priemiesčiuose, jas netgi siūlo pagrindinė geležinkelio įmonė ([75]). Šie atvejai rodo, kad praktiškai tęstinės kelionės bilietai šioms paslaugoms gali būti siūlomi plačiau, nei galima numanyti vien iš išimties sistemos. Atrodo, kad trijose valstybėse narėse, kurios nepranešė apie Reglamento 12 straipsnio 1 daliai taikomą išimtį, negalima įsigyti priemiesčiuose ir mieste teikiamų paslaugų tęstinės kelionės bilietų ([76]).

Kalbant apie keliones geležinkeliais šalies viduje (t. y. vienoje valstybėje narėje), keliose valstybėse narėse rasta įrodymų, kad veikia tęstinės kelionės bilietų pardavimo sistemos, apimančios kelias geležinkelio įmones:

- Čekijoje pagal sistemą „Oneticket“, neatsižvelgiant į geležinkelio įmonių skaičių, visa kelionė laikoma viena vežimo sutartimi, kai ji vykdoma šalies geležinkelių tinkle. Taikomos keleivių teisės sutrikus traukinių eismui ([77]);

- Vokietijoje geležinkelio įmonės dalyvauja bendroje tarifų sistemoje įgyvendinant projektą *Deutschlandtarif*. Bilietai, išduoti kelionei, kurią sudaro tiesiogiai sujungtos įmonių, dalyvaujančių projekte *Deutschlandtarif*, geležinkelio paslaugos, įskaitant laikinus bilietus, pavyzdžiui, mėnesinį bilietą *Deutschlandticket*, pagal Reglamentą laikomi tęstinės kelionės bilietais. Projektas *Deutschlandtarif* daugiausia susijęs su regioninėmis ir priemiestyje bei mieste teikiamomis keleivių vežimo geležinkeliais paslaugomis, kurias teikia apie 50

([73]) Liuksemburgas iki 2028 m. birželio mėn. netaikys Reglamento 12 straipsnio 1 dalies vidaus regioninėms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms. Žr. Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų įgyvendinimo ir rezultatų ataskaitos pagrindžiamojo tyrimo 2.6.4.1 skirsnį „Galimybė įsigyti tęstinės kelionės bilietus“ (galutinėje ataskaitoje).
([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz

valstybinių ir privačių geležinkelio įmonių, ir neapima tolimojo susisiekimo paslaugų, kurias teikia, pvz., įmonės „DB Fernverkehr AG“, „Flixtrain“ ar „Eurostar“ ([78]);

- Vengrijoje visi vidaus kelionių bilietai laikomi tęstinės kelionės bilietais, įskaitant bilietus, skirtus kelių skirtingų geležinkelio įmonių kelionėms. Tačiau daugumą vidaus keleivių vežimo geležinkeliais paslaugų teikia įmonės MÁV ir GYSEV. Pastaroji įmonė šalies šiaurės vakaruose teikia tik kai kurias geležinkelių paslaugas. Dalis įmonės GYSEV, kaip ir įmonės MÁV, taip pat priklauso Vengrijos valstybei ([79]);

- Lenkijoje įmonė „PKP Intercity“ bendradarbiauja su devyniomis regioninėmis geležinkelio įmonėmis, siūlydama bendrus bilietus, į kuriuos būtų įtraukti tarifai (*Wspolny Bilet,* arba WB). WB bilietas netaikomas nei kelionėms TLK ([80]) traukiniais, nei „Intercity“ (IC) traukiniais, keliaujant miegamuosiuose vagonuose ar miegamųjų vietų vagonuose, nei geležinkelio paslaugoms, kurias teikia geležinkelio įmonės, nusprendusios nebendradarbiauti ([81]). Kai traukinys vėluoja arba susiduriama su kitomis kliūtimis, dėl kurių buvo praleistas persėdimas, keleiviai gali gauti vėlavimo sertifikatą, kad, taikant tam tikras sąlygas, galėtų tęsti kelionę kitu dalyvaujančios geležinkelio įmonės traukiniu, jei yra laisvų vietų, ir turi teisę iš bilietą išdavusios geležinkelio įmonės susigrąžinti visą integruotą kainą arba gauti iš jos kompensaciją ([82]). Tačiau schema netaikoma kai kurioms Lenkijos rinkoje veikiančioms nepriklausomoms geležinkelio įmonėms, pavyzdžiui, „RegioJet“ ir „Leo Express“ ([83]);

- Švedijoje įgyvendinant projektą *Resplus* keleiviams suteikiama galimybė keliauti sujungiant kelių vežėjų paslaugas (traukinių, autobusų, keltų ir kt.) į vieną *Resplus* bilietą, nes Švedijos viešojo transporto operatoriai bendradarbiauja tarpusavyje. Projektas *Resplus* apima kiekvieną traukinį, kurio kelionė prasideda arba baigiasi Švedijoje. Jei per *Resplus* kelionę praleidžiamas persėdimas, taikoma *Kom-Fram-Garanti* (atvykimo garantija). Tai reiškia, kad vežėjas, dėl kurio keleivis praleido persėdimą, privalo: užtikrinti, kad keleivis galėtų tęsti kelionę; teikti alternatyvas rezervuojant naują kelionę; siūlyti apgyvendinimą, maistą ir gėrimus ir iš dalies arba visiškai padengti bilieto kainą arba sumokėti kompensaciją (taikoma sujungtoms kelionėms, kurių bendras atstumas viršija 150 km), taikant tas pačias ribas ir vertes, kaip ir Reglamente ([84]).

Atrodo, kad geležinkelio įmonių tarpusavio bendradarbiavimo, kuriuo remiantis būtų siūlomi tęstinės kelionės bilietai, kitose valstybėse narėse nėra. Kai kuriais atvejais tai galima paaiškinti tuo, kad šiuo metu tik viena geležinkelio įmonė savo teritorijoje teikia vidaus geležinkelių keleivių vežimo paslaugas.

([78]) Žr. https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, taip pat A ir C dalis dėl bilietų kainų sąlygų (*Tarifbedingungen*; 2025 m. gruodžio 14 d. versija).

([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.

([80]) TLK arba *Twoje Linie Kolejowe* yra tolimojo susisiekimo traukiniai, kurie, palyginti su „Intercity“ traukiniais, dažniau sustoja ir yra lėtesni.

([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.

([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.

([83]) Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portal Gov.pl.

([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.

Bendradarbiavimas tarpvalstybinių keleivių vežimo geležinkeliais paslaugų srityje vyksta savanoriškai, siekiant pasiūlyti tęstinės kelionės bilietus kai kurioms kelionėms su vienu ar daugiau persėdimų, tačiau neatrodo, kad šis bendradarbiavimas ES vyktų sistemingai ([85]).

2.5.3. Keleivių informavimas apie tai, ar bilietas yra tęstinės kelionės bilietas

Iš Reglamento 12 straipsnio 2 dalies matyti, kad kelionių su vienu ar daugiau persėdimų atveju keleivis, prieš įsigydamas bilietą ar bilietus, yra informuojamas, ar tas bilietas ar tie bilietai yra tęstinės kelionės bilietas ([86]). Keleiviui šis reikalavimas yra labai svarbus siekiant suprasti ir numatyti su bilietu (-ais) susijusios apsaugos lygį, jei kelionė sutrikdoma ir jis negali persėsti į kitus traukinius, susijusiais su skirtingomis keleivių vežimo geležinkeliais paslaugomis.

Atliekant šios ataskaitos pagrindžiamąjį tyrimą nustatyta įvairių priemonių, kurias taikydamos suinteresuotosios šalys (daugiausia rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės), atrodo, laikosi šio išankstinio informavimo reikalavimo. Suinteresuotųjų subjektų paminėti pavyzdžiai – ženklas arba pranešimas įvairiais užsakymo internetu proceso etapais ([87]), bilietų kasų, aptarnavimo centrų arba pardavimo telefonu darbuotojų žodinė informacija ir geležinkelio įmonės sąlygose pateikta informacija. Tačiau iš tyrimo taip pat matyti, kad kai kuriose valstybėse narėse keleiviai prieš pirkdami bilietą neinformuojami apie tai, ar bilietas arba bilietai yra tęstinės kelionės bilietas. Keliose valstybėse narėse tai galima paaiškinti tuo, kad visi per vieną sandorį įsigyti vietos paslaugų bilietai laikomi tęstinės kelionės bilietais, todėl sumažėja poreikis aiškiai informuoti keleivius prieš jiems perkant bilietą ([88]). Iš pagrindžiamojo tyrimo taip pat matyti, kad bent vienoje valstybėje narėje pagrindinė geležinkelio įmonė ir keleiviams atstovaujanti organizacija nesutarė, ar ši informacija buvo pateikta prieš pirkimą ([89]).

Todėl atrodo, kad keleiviai prieš jiems įsigyjant bilietus ne visada yra nuosekliai ir aiškiai informuojami apie tai, ar bilietas ar bilietai, kuriuos jie perka kelionei geležinkeliu, yra tęstinės kelionės bilietas. Dėl valstybėse narėse įvairiais užsakymo proceso momentais naudojamų daugybės galimų keleivių informavimo priemonių (jei informacija apskritai teikiama), keleiviams sunku orientuotis procese, kad gautų informaciją ir suprastų savo teises. Tai kelia dar daugiau problemų, kai keleivio kelionę sudaro kelių geležinkelio įmonių paslaugos (nesant pareigos siūlyti tęstinės kelionės bilietus), galbūt teikiamos keliose valstybėse narėse.

Vienoje nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ataskaitoje minimas skundas, susijęs su informacija apie tęstinės kelionės bilietus, nepateikiant jokios išsamesnės informacijos ([90]).

([85]) Žr. SWD(2026) 233.
([86]) Iš Reglamento 24 ir 25 konstatuojamųjų dalių matyti, kad ši informacija turi būti pateikta aiškiai.
([87]) Pavyzdžiui, tik po to, kai keleivis pasirenka kelionę, o kartais net prieš pat mokėjimą.
([88]) FI, SE.
([89]) Konkrečiai, ginčas dėl situacijos kilo Nyderlanduose: geležinkelio įmonė praneša, kad keleiviai informuojami prieš užbaigiant pirkimą, o keleivių organizacija mano, kad jie nėra sistemingai informuojami.
([90]) HU.

2.5.4. Atsakomybė už tęstinės kelionės bilietus

Pagal Reglamento 12 straipsnio 3 dalį ir kaip jau minėta, kai kelionė, kurią sudaro vienas ar daugiau persėdimų, parduodama kaip tęstinės kelionės bilietas, geležinkelio įmonė privalo grąžinti sumokėtą sumą arba nukreipti keleivį kitu maršrutu ([91]), išmokėti kompensaciją ([92]) ir padėti ([93]) keleiviui, jei jis praleidžia vieną ar daugiau persėdimų.

Nors vykdant pagrindžiamąjį tyrimą dauguma suinteresuotųjų subjektų, su kuriais konsultuotasi visose nagrinėtose valstybėse narėse, negalėjo pateikti informacijos šiuo klausimu, iš turimų įrodymų, visų pirma gautų iš rinkoje įsitvirtinusių geležinkelio įmonių, matyti, kad didžioji dauguma keleivių, praleidę persėdimą per keliones, pirktas kaip tęstinės kelionės bilietas, pasirenka vykti kitu maršrutu ([94]).

Reglamente taip pat atsižvelgiama į situaciją, kai geležinkelio įmonė savo iniciatyva sujungia kelionės, kurią organizuoja geležinkelio įmonės, nepriklausančios tai pačiai geležinkelio įmonei, bilietus ir parduoda juos per vieną pardavimo sandorį. Tokiu atveju daroma bendra prielaida, kad tai yra tęstinės kelionės bilietas, išskyrus atvejus, kai įmonė prieš pirkdama informuoja keleivį, kad bilietai yra atskiros vežimo sutartys ([95]).

Teisinga informacija apie geležinkelio paslaugą taip pat labai svarbi keleiviams perkant bilietus iš bilietų pardavėjo arba kelionių operatoriaus. Kai bilietų pardavėjai arba kelionių operatoriai parduoda atskirus bilietus kaip paketą per vieną pardavimo sandorį, prieš keleiviui juos perkant jie turėtų aiškiai informuoti jį apie tai, kad šie bilietai neužtikrina tokio pat lygio apsaugos, kaip tęstinės kelionės bilietai, ir kad paslaugą teikianti geležinkelio įmonė arba geležinkelio įmonės tų bilietų neišdavė kaip tęstinės kelionės bilietų. Priešingu atveju bilietų pardavėjas arba kelionių operatorius privalo grąžinti visą pagal tą sandorį sumokėtą sumą už bilietą ar bilietus ir, be to, sumokėti kompensaciją, lygią 75 proc. tos sumos, jei keleivis praleidžia vieną ar daugiau persėdimų ([96]).

Remiantis pagrindžiamojo tyrimo išvadomis, atrodo, kaip ir 2.5.3 skirsnyje pateiktose išvadose, kad tais atvejais, kai keleiviams pateikiama informacija apie atskirą bilietų sutartinį pobūdį, tai daroma įvairiais būdais: prieš juos įsigyjant (pvz., interneto svetainėje arba užsakymo internetu proceso metu) arba juos įsigijus ant bilieto pateikiama žinutė. Kai kuriose valstybėse narėse nebuvo rasta jokių įrodymų, kad ši informacija buvo pateikta, o tai kai kuriais atvejais galima paaiškinti tuo, kad visos keleivių vežimo geležinkeliais vidaus paslaugos toje valstybėje narėje laikomos tęstinės kelionės bilietais.

Be to, Reglamente numatyta išimties tvarka, pagal kurią valstybės narės tam tikromis sąlygomis gali tam tikroms geležinkelio paslaugoms ([97]) netaikyti reglamento 18–20 straipsniuose nustatytų įpareigojimų (t. y. dėl pinigų grąžinimo arba nukreipimo kitu maršrutu, kompensacijos ir pagalbos). Šios išimtys taikomos nepriklausomai nuo to, ar keleivis turi tęstinės kelionės bilietą. Todėl gali būti atvejų, kai pagal 12 straipsnio 1 dalį

([91]) Reglamento 18 straipsnis *(Bilieto kainos grąžinimas ir nukreipimas kitu maršrutu)*.
([92]) Reglamento 19 straipsnis *(Kompensavimas)*.
([93]) Reglamento 20 straipsnis *(Pagalba)*.
([94]) Atlikus pagrindžiamąjį tyrimą taip pat nustatyta, kad kai kurie keleiviai neprašo nei grąžinti sumokėtos sumos, nei vykti kitu maršrutu, o tiesiog nebekeliauja toliau ir neprašo grąžinti sumokėtos sumos, nors turi teisę ją susigrąžinti. Pavyzdžiui, Vokietija apskaičiavo, kad: 60–70 proc. keleivių pasirenka vykti kitu maršrutu, 10–15 proc. susigrąžina sumokėtą sumą, 20–30 proc. gauna kompensaciją ir apie 5 proc. prašo pagalbos.
([95]) Žr. Reglamento 12 straipsnio *(Tęstinės kelionės bilietai)* 4 dalį ir 24 konstatuojamąją dalį.
([96]) Žr. Reglamento 12 straipsnio *(Tęstinės kelionės bilietai)* 4 ir 5 dalis, taip pat 25 konstatuojamąją dalį.
([97]) Žr. Reglamento 2 straipsnį *(Taikymo sritis)* ir 2.1 skirsnį.

reikalaujama, kad geležinkelio įmonės siūlytų tęstinės kelionės bilietus tam tikros rūšies paslaugoms, o tos pačios rūšies paslaugoms pagal 18–20 straipsnius atitinkamos taisyklės dėl atsakomybės už praleistus persėdimus tam tikru mastu netaikomos ([98]).

Kai kurios geležinkelio įmonės yra sudariusios daugiašalius sektorinius susitarimus, kad padėtų keleiviams, jei jie praleidžia persėdimą, kai geležinkelio paslaugas teikia skirtingos įmonės ir jos neįeina į tęstinės kelionės bilietą (pvz., *Agreement on Journey Continuation* (AJC) ([99]), „*Hop On the Next Available Train*“ (HOTNAT) ([100])). Atrodo, kad, kai keleiviai kelionės geležinkeliu metu praleidžia persėdimą, suprasti savo teises yra sunku dėl bendros su atsakomybe ir keleivių informavimu teisinės sistemos ([101]).

Vienoje nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([102]) ataskaitoje nurodyti du skundai, susiję su atsakomybe už tęstines keliones, ir siekiama išsiaiškinti, ar taikoma atsakomybė už tęstinės kelionės bilietus. Vienu atveju buvo laikoma, kad taip yra, o kitu atveju – ne.

2.6. Teisė pačiam keleiviui susirasti kitą maršrutą (18 straipsnio 3 dalis)

Reglamento 18 straipsnio 3 dalyje nustatyta keleivių teisė savarankiškai susirasti kitą maršrutą, o tai reiškia, kad keleiviai ne tik gali imtis iniciatyvos rasti alternatyvų kelionės planą tada, kai geležinkelio įmonė (nedelsdama) nepasiūlo perspektyvios alternatyvos. Dar svarbiau, kad tai taip pat reiškia, jog geležinkelio įmonė gali atlyginti keleiviams su savarankiškai parengtu kelionės planu susijusias išlaidas. Jei tokia teisė nebūtų suteikiama, keleiviai, kurie patys susiranda kitą maršrutą, geriausiu atveju turėtų teisę susigrąžinti sumokėtą bilieto kainą ir jiems būtų sunku susigrąžinti paskutinės minutės kelionės organizavimo išlaidas pagal taikomus dienos įkainius (kurie gali būti gerokai didesni už bilieto kainą jį užsakant).

Šioje Reglamento nuostatoje keleiviams numatyta taikyti dviejų etapų metodą.

Reglamento 18 straipsnio 3 dalies pirmoje pastraipoje nustatyta, kad geležinkelio įmonė, keleiviui paprašius, gali leisti, kad šis sudarytų sutartis su kitais transporto paslaugų teikėjais, pagal kurias keleivis galėtų panašiomis sąlygomis pasiekti galutinę paskirties vietą, o geležinkelio įmonė tokiu atveju atlygintų jo patirtas išlaidas. Tai reiškia, kad geležinkelio įmonė turi sutikti su keleivio prašymu.

Reglamento 18 straipsnio 3 dalies antroje pastraipoje nustatyta nauja teisė, pagal kurią geležinkelio įmonei tinkamu laiku, t. y. per 100 minučių nepasiūlius sprendimo keleiviui, kurio kelionė sutrikdyta, keleivis gali organizuoti alternatyvų vežimą viešuoju geležinkelių, tarpmiestinių ar miesto autobusų transportu ir įmonė jam gali kompensuoti

([98]) Išsamesnė valstybių narių išimčių, taikomų tęstinės kelionės bilietams, analizė pateikta Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų įgyvendinimo ir rezultatų ataskaitos pagrindžiamojo tyrimo galutinės ataskaitos 2.6.4.3 skirsnyje dėl atsakomybės taisyklių tęstinės kelionės bilietų kontekste.

([99]) Žr. naujausią AJC informacinį lankstinuką Tarptautinio geležinkelių transporto komiteto interneto svetainėje, paskelbtą 2025 m. gruodžio mėn.: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Pastaba: visas susitarimas nėra viešas).

([100]) Žr. „Railteam“ interneto svetainę: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT apima tik ribotą greitųjų traukinių paslaugų operatorių, priklausančių „Railteam“ („Deutsche Bahn“, „Eurostar“, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS ir NS), skaičių. Ji apima tik jų greitųjų traukinių tinklą.

([101]) Kvietimas teikti informaciją dėl tikslinės Reglamento (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų peržiūros.

([102]) DK.

„būtinas, tinkamas ir pagrįstas“ papildomo bilieto išlaidas. Praėjus 100 minučių, keleiviui nebereikia vežėjo sutikimo, kad galėtų organizuoti alternatyvų transportą.

Septyniose valstybėse narėse **regioninėms geležinkelių paslaugoms** šiuo metu aiškiai netaikoma 18 straipsnio 3 dalis ([103]). Ši išimtis turėtų nustoti galioti 2028 m. birželio 7 d. ([104]). **Mieste ir priemiesčiuose teikiamoms paslaugoms** 18 straipsnio 3 dalis netaikoma dešimtyje valstybių narių ([105]). Šešiose valstybėse narėse ([106]) 18 straipsnis netaikomas **tarptautinėms geležinkelių paslaugoms** į trečiąsias šalis.

Iš pagrindžiamojo tyrimo matyti, kad 18 straipsnio 3 dalies pirma pastraipa praktikoje taikoma nevienodai (t. y. kai būtinas geležinkelio įmonės sutikimas su keleivio prašymu pačiam susirasti kitą maršrutą). Nors atrodo, kad dauguma tyrime nagrinėtų geležinkelio įmonių leidžia keleiviams susirasti alternatyvią kelionę paslaugų teikimo sutrikimo atveju, kai kurios iš šių įmonių gali nustatyti tam tikras naudojimosi šia teise ir atitinkamo išlaidų kompensavimo sąlygas. Tai gali būti paskutinis dienos traukinys, didelis vėlavimas arba negalėjimas suteikti informacijos, geležinkelio įmonės nesugebėjimas pasiūlyti tinkamos galimybės, arba teisė į kompensaciją gali būti taikoma tik tam tikroms transporto priemonėms (traukiniui arba autobusui / tolimojo susisiekimo autobusui) arba pigioms alternatyvoms. Kelios valstybės narės taip pat praneša, kad geležinkelio įmonės, atrodo, pasikliauja savo pačių pajėgumu organizuoti alternatyvius keliavimo būdus ir paprastai nekompensuoja paties keleivio suorganizuoto transporto ([107]). Keliose valstybėse narėse geležinkelio įmonės ir keleivių organizacijos arba nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos išreiškė skirtingas nuomones dėl šios naujos teisės taikymo ([108]).

Kalbant apie Reglamento 18 straipsnio 3 dalies antrą pastraipą (t. y. kai geležinkelio įmonės sutikimo nebereikia po 100 minučių), dauguma geležinkelio įmonių teigia, kad jos kompensuoja keleivių, kurie naudojasi savo teise patys susirasti kitą maršrutą, išlaidas. Tačiau vien pagrindžiamojo tyrimo išvados neparodo, ar ši teisė iš tikrųjų nuosekliai užtikrinama praktikoje.

Šios išvados patvirtina EVC tinklo pastabas, kuriose nurodomi sunkumai, susiję su Reglamento 18 straipsnio 3 dalies taikymu. Pavyzdžiui, keleiviai taip pat dažnai nežino apie 100 minučių terminą ir nurodė, kad jis nepraktiškas, kai traukinys yra paskutinis, susiduriama su naktinio traukinio sutrikimais ir sudėtingų tarpvalstybinių kelionių atveju. EVC tinklas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad susiduriama su pasiūlymų keliauti oro transportu, kaip tinkama alternatyvia transporto rūšimi, trūkumu nukreipiant kitu maršrutu pagal Reglamento 18 straipsnio 3 dalį ([109]).

Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([110]) savo kas dvejus metus teikiamoje ataskaitoje pažymėjo, kad vykdymo užtikrinimo tikslais reikia daugiau paaiškinimų, ypač dėl 18 straipsnio. 18 straipsnio nuostatomis keleiviui suteikiamos tik ribotos galimybės

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (vidaus geležinkelių paslaugoms, apimančioms mažiau nei 150 km). Pagal Reglamento 2 straipsnio 8 dalies paskutinę pastraipą, Reglamento 18 straipsnio 3 daliai taikoma išimtis leidžiama tik iki 2028 m. birželio 7 d.
([104]) Reglamento 2 straipsnio *(Taikymo sritis)* 8 dalies paskutinė pastraipa.
([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE vidaus geležinkelių paslaugoms, apimančioms mažiau nei 150 km, o AT – mieste teikiamoms paslaugoms.
([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.
([107]) FI, RO.
([108]) BG, NL, SI.
([109]) Stiprinti traukinio keleivių ES teises |Europos vartotojų centrų tinklas.
([110]) DE.

pačiam organizuoti savo kelionę. Kita nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([111]) pastebėjo, kad per vieną įvykį, kai dėl streiko ar geležinkelio bėgių gedimo buvo atšauktos kelios tolimojo susisiekimo kelionės traukiniu, keleiviams nebuvo leista pasirinkti nemokamo nukreipimo kitu maršrutu, kuriuo būtų pakeista atšaukta kelionė. Įsikišus nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, geležinkelio įmonė ėmėsi priemonių, kad laikytųsi taisyklių.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, atrodo, kad Reglamentu nustatyta teisė pačiam keleiviui susirasti kitą maršrutą nėra nuosekliai taikoma visoje ES. Atrodo, kad dėl šių taisyklių, jei jos apskritai taikomos, atsiranda įvairios išlaidų grąžinimo praktikos, o tai dar labiau sustiprina keleivių suvokiamą trūkstamą aiškumą dėl šios teisės.

2.7. Kompensavimas. *Force majeure* (19 straipsnio 10 dalis)

Reglamento 19 straipsnio 1 dalyje nustatytas principas, pagal kurį keleivis turi teisę iš geležinkelio įmonės gauti kompensaciją už vėlavimą, kurį jis patyrė keliaudamas tarp išvykimo vietos ir galutinės atvykimo vietos, nurodytų biliete arba tęstinės kelionės biliete, jei išlaidos už jį nebuvo grąžintos pagal Reglamento 18 straipsnį. Reglamente taip pat nustatyta minimali kompensacija už vėlavimą, kuri nustatoma kaip bilieto kainos procentinė dalis ([112]). Reglamento 19 straipsnio 10 dalyje geležinkelio įmonės atleidžiamos nuo pareigos mokėti kompensaciją už vėlavimą trimis atvejais: 1) jei jie įrodo, kad vėlavimą, praleistą persėdimą ar atšaukimą tiesiogiai lėmė ypatingos aplinkybės, nesusijusios su geležinkelio veikimu. Šios ypatingos aplinkybės gali apimti ekstremalias oro sąlygas, dideles gaivalines nelaimes ar dideles visuomenės sveikatos krizes, pavyzdžiui, pandemijas, nepaisant to, kad imamasi visų pagrįstų priemonių joms išvengti arba sušvelninti; 2) kai jis susijęs su keleivių kalte arba 3) kai jis susijęs su konkrečiais trečiųjų šalių veiksmais (pvz., sabotažu, kabelių vagyste), išskyrus geležinkelio įmonės darbuotojų streikus, arba kitų geležinkelio įmonių, infrastruktūros valdytojų ar stoties valdytojų veiksmus ar neveikimą. Šios nuostatos skiriasi nuo Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 17 straipsnio, kuriame nustatyta atsakomybė nenumatant tokių išimčių (kaip patvirtinta Teismo praktikoje ([113])). Taip pat svarbu pažymėti, kad ši *force majeure* išlyga taikoma tik kompensavimui ir nedaro poveikio kitų keleivių teisių, pavyzdžiui, nukreipimo kitu maršrutu ir pagalbos, taikymui.

Nė viena valstybė narė netaikė išimties konkrečiai dėl Reglamento 19 straipsnio 10 dalies. Tačiau kai kurios valstybės narės taiko išimtį dėl viso 19 straipsnio tolimojo susisiekimo geležinkelių paslaugoms ([114]); regioninėms geležinkelių paslaugoms ([115]); mieste ir priemiesčiuose teikiamoms geležinkelių paslaugoms ([116]); tik istorinėms ar turistinėms reikmėms skirtoms paslaugoms ([117]) ir tarptautinėms paslaugoms trečiosioms šalims ([118]).

Iš pagrindžiamojo tyrimo matyti, kad ši išimtis valstybėse narėse taikoma nevienodai. Jame nustatyta, kad trylikoje valstybių narių ([119]) tyrime analizuotos geležinkelio įmonės

([111]) FI, žr. https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Konkrečiai, minimali kompensacija yra 25 % bilieto kainos tuo atveju, kai vėluojama nuo 60 iki 119 minučių, ir 50 % bilieto kainos tuo atveju, kai vėluojama 120 ar daugiau minučių.
([113]) 2013 m. rugsėjo 26 d. Sprendimas *ÖBB Personenverkehr*, C-509/11, EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.

praktiškai netaiko išimties ir moka kompensaciją net ir tais atvejais, kai vėlavimas, atšaukimas ar praleistas persėdimas gali būti susiję su ypatingomis aplinkybėmis. 10-yje valstybių narių ([120]) tyrime nagrinėtos geležinkelio įmonės pranešė, kad jos pasinaudojo išimtimi ir nemokėjo kompensacijos, jei vėlavimą, atšaukimą ar praleistą persėdimą lėmė įvykiai, kurių jos akivaizdžiai negali kontroliuoti (pvz., atšiaurios oro sąlygos, avarijos ar grėsmės saugumui).

Tyrime taip pat nustatyta, kad 19-oje valstybių narių keleiviai gauna kompensaciją iš nagrinėtų įmonių, kai vėlavimą, atšaukimą ir praleistą persėdimą lemia geležinkelio įmonės darbuotojų streikai, kitų ta pačia infrastruktūra besinaudojančių įmonių arba infrastruktūros ir stoties valdytojų veiksmai ([121]). Graikijoje tik kelių kelionių kortelių turėtojai yra aiškiai nurodyti kaip turintys teisę gauti kompensaciją streiko atveju. Tyrime taip pat nustatyta, kad keturiose valstybėse narėse ([122]) nagrinėtos geležinkelio įmonės, atrodo, visiškai nekompensuoja tokių vėlavimų, atšaukimų ir praleistų persėdimų. Rumunijoje nagrinėjama geležinkelio įmonė siūlo kompensaciją tik streikų atveju, bet ne už kitus trečiųjų šalių veiksmus tinkle.

Apskritai iš pagrindžiamojo tyrimo metu surinktų įrodymų matyti, kad Reglamento 19 straipsnio 10 dalyje nustatyta *force majeure* sąlyga nėra nuosekliai taikoma visoje ES. Visų pirma atrodo, kad pagrindinės geležinkelio įmonės maždaug pusėje valstybių narių netaiko kompensacijos mokėjimo išimties pagrindų, nustatytų 2021 m. peržiūrėjus reglamentą, ir toliau moka kompensaciją už Reglamento 19 straipsnio 10 dalyje nurodytus įvykius. Be to, atrodo, kad retais atvejais keleivio teisė gauti kompensaciją vėlavimo, atšaukimo ir praleisto persėdimo dėl geležinkelio įmonės darbuotojų streikų, kitų ta pačia infrastruktūra besinaudojančių įmonių arba infrastruktūros ir stoties valdytojų veiksmų atvejais praktiškai netaikoma.

Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([123]) ataskaitoje nurodė, kad dėl Reglamento 19 straipsnio 10 dalyje nustatytų išimties taikymo pagrindų keleiviai skundą pateikė dažniau po to, kai jų prašymas skirti kompensaciją buvo atmestas.

2.8. Bendra prašymų grąžinti ir kompensuoti išlaidas forma (18 straipsnio 7 dalis ir 19 straipsnio 6 dalis)

Pagal Reglamento 18 straipsnio 7 dalį ir 19 straipsnio 6 dalį, keleiviai turi teisę teikti prašymus grąžinti ir kompensuoti išlaidas naudodami bendrą formą. Šiuo tikslu Komisija priėmė Komisijos įgyvendinimo reglamentą (ES) 2024/949 ([124]). Remdamasi to įgyvendinimo reglamento priedu, Komisija visomis oficialiosiomis ES kalbomis parengė bendrą formą, pritaikytą prie regos sutrikimų turinčių asmenų poreikių. Ją galima rasti Komisijos interneto svetainėje ([125]). Bendra forma gali būti pateikiama kaip fizinis dokumentas arba elektroninėmis priemonėmis ([126]). Forma parengta taip, kad keleiviai galėtų nurodyti prašymo pobūdį ir pateikti reikiamą informaciją geležinkelio įmonėms.

([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
([122]) BG, CZ, HR, PL.
([123]) DE.
([124]) 2024 m. kovo 27 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2024/949, kuriuo pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2021/782 nustatoma bendra geležinkelių keleivių prašymų grąžinti ir kompensuoti išlaidas dėl vėlavimo, praleisto persėdimo ir geležinkelių paslaugų atšaukimo forma, OL L, 2024/949, 2024 4 2, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj.
([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en?prefLang=lt.
([126]) Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2024/949 1 straipsnis.

Šiuo atžvilgiu Komisija atkreipia dėmesį į keletą konkrečių ypatumų, susijusių su Reglamento (ES) 2021/782 18 ir 19 straipsniuose nustatytų įgaliojimų priimti įgyvendinimo taisykles šiuo klausimu taikymo sritimi.

Pirma, bendra forma gali būti naudojama tik geležinkelio įmonėms, ir jos negalima naudoti bilietų pardavėjams ir kelionių operatoriams, kurie taip pat gali būti atsakingi už išlaidų grąžinimą ir kompensavimą keleiviams labai konkrečiomis sąlygomis, aprašytomis Reglamento (ES) 2021/782 12 straipsnyje. Taip yra todėl, kad ta nuostata Komisijai nesuteikiami įgaliojimai priimti įgyvendinimo taisykles šiuo klausimu pagal tą reglamentą.

Antra, kai kurios geležinkelio įmonės gali turėti savo internetinę formą arba savo svetainėje būti įdiegusios ar per mobiliąją programėlę taikyti panašią sistemą, skirtą prašymams grąžinti ar kompensuoti išlaidas tvarkyti. Šios integruotos formos ar sistemos turėtų sudaryti sąlygas veiksmingiau ir laiku tvarkyti prašymus. Be to, reglamento 18 ir 19 straipsniuose nustatytais įgaliojimais priimti įgyvendinimo taisykles Komisijai leidžiama tik sukurti atskirą formą ([127]) ir nesuteikiamas pagrindas reglamentuoti geležinkelio įmonių parengtų formų turinį ir pateikimą.

Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([128]) savo ataskaitoje prie vykdymo užtikrinimo veiklos paminėjo bendrą formą.

2.9. Esminis paslaugų teikimo sutrikimas ir nenumatytų atvejų planavimas (20 straipsnio 6 dalis)

Pagal Reglamento 20 straipsnio 6 dalį, tais atvejais, kai pagal Direktyvos 2012/34/ES ([129]) 13a straipsnio 3 dalį yra parengti nenumatytų atvejų planai, geležinkelio įmonės derina savo veiksmus su stoties valdytojais ir infrastruktūros valdytojais, kad jie būtų pasirengę esminio paslaugų teikimo sutrikimui ir ilgiems vėlavimams, dėl kurių stotyje įstrigtų daug keleivių. Į tokius nenumatytų atvejų planus įtraukiami perspėjimo ir informacinių sistemų prieinamumo reikalavimai.

Kalbant apie išimtis, tolimojo susisiekimo geležinkelių paslaugoms pareiga pagal Reglamento 20 straipsnio 6 dalį negali būti netaikoma, o aštuoniose valstybėse narėse išimtis taikoma regioninėms geležinkelių paslaugoms ([130]); dešimtyje valstybių narių išimtis taikoma mieste ir priemiesčiuose teikiamoms geležinkelių paslaugoms ([131]); 15-oje valstybių narių išimtis taikoma istorinėms ar turistinėms reikmėms teikiamoms paslaugoms ([132]) ir septyniose valstybėse narėse išimtis taikomas tarptautinėms vežimo į trečiąsias valstybes paslaugoms ([133]).

Iš pagrindžiamajam tyrimui surinktų įrodymų matyti, kad 18-oje valstybių narių ([134]) geležinkelio įmonės koordinuoja nenumatytų atvejų planus, susijusius su esminiais paslaugų teikimo sutrikimais, su stoties ir infrastruktūros valdytojais, taip pat įspėjimo ir

([127]) Nuo 2024 m. liepos 1 d. iki 2026 m. kovo 30 d. šios ataskaitos buvo atsisiųstos 1 718 kartų Komisijos interneto svetainėje, o didžioji jų dalis buvo atsisiųsta per paskutinius dvylika šio laikotarpio mėnesių.
([128]) EL.
([129]) Pagal šią nuostatą, valstybės narės įpareigoja keleivių vežimo paslaugas teikiančias geležinkelio įmones sudaryti nenumatytų atvejų planus ir užtikrina, kad šie nenumatytų atvejų planai būtų tinkamai koordinuojami, kad įvykus esminiam paslaugų teikimo sutrikimui keleiviams būtų suteikta pagalba, kaip nustatyta Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 18 straipsnyje.
([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.

informacinėse sistemose oficialiai atsižvelgia į prieinamumą asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims. Atrodo, kad keturiose valstybėse narėse geležinkelio įmonės koordinuoja veiksmus su stoties ir infrastruktūros valdytojais, tačiau neturi oficialių nenumatytų atvejų planų arba juose neatsižvelgia į prieinamumo klausimą ([135]). Keturiose kitose valstybėse narėse ([136]) nėra nenumatytų atvejų planų arba nebuvo gauta aiškios informacijos šiuo klausimu.

Tokie nenumatytų atvejų planai yra labai svarbūs siekiant užtikrinti greitą, koordinuotą ir į keleivius orientuotą reagavimą sutrikus paslaugų teikimui, įskaitant laiku teikiamą informaciją, pagalbą ir prireikus alternatyvias vežimo paslaugas. Šis klausimas taip pat buvo iškeltas 2025 m. gruodžio mėn. Keleivių teisių ekspertų grupės (geležinkelių keleivių teisių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų pogrupio) posėdyje, kuriame nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos pasiūlė dalytis geriausia praktika, kaip jų atitinkamoje valstybėje narėje rengiami nenumatytų atvejų planai ([137]). Dalytis geriausia praktika yra svarbu siekiant gerinti nenumatytų atvejų planavimo kokybę ir nuoseklumą visose valstybėse narėse ir didinti bendrą geležinkelių sistemos atsparumą. Nenumatytų atvejų planavimas yra nuolatinis procesas, o ne vienkartinės pratybos, ir kelios pastaruoju metu įvykusios avarijos geležinkelių sektoriuje parodė, kad svarbu turėti patikimus, išbandytus nenumatytų atvejų planus, kad būtų apsaugoti keleiviai ir užtikrintas paslaugų tęstinumas įvykus rimtiems sutrikimams.

Nenumatytų atvejų planavimą savo ataskaitose mini kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, nurodydamos nenumatytų atvejų planų stebėsenos pareigas ([138]) ir planuojamą vykdymo užtikrinimo veiklą ateinančiu ataskaitiniu laikotarpiu ([139]). Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga ([140]) pateikė informacijos apie savo veiklą, kaip ji lygina ir nagrinėja Reglamento ir kitų ES ir nacionalinės teisės aktų, kuriais nustatomi nenumatytų atvejų planų reikalavimai, ryšį.

2.10. Asmenys su negalia arba riboto judumo asmenys (V skyrius)

Vienas iš pagrindinių ES keleivių teisių teisės aktų, įskaitant geležinkelių keleivių teises, principų yra suteikti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims panašias galimybes keliauti kaip ir kitiems asmenims, nustatant nediskriminavimo ir pagalbos kelionės metu taisykles ([141]). Kelios naujos Reglamento nuostatos sustiprina anksčiau galiojusias Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 nuostatas dėl pagalbos geležinkelių transportu keliaujantiems asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims. Tokia pagalba, kurią teikia geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai, yra būtina, nes šios grupės atstovams daugelis stočių ir traukinių visoje ES dar neprieinami. Kol bus pasiektas visiškas prieinamumas visuose Europos geležinkelių tinkluose, šie keleiviai, norėdami keliauti, ir toliau bus priklausomi nuo specialios pagalbos.

Kad geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai galėtų užtikrinti tinkamą pagalbą, jiems paprastai reikia laiko parengtiems darbuotojams atsiųsti ir tinkamai įrangai įdiegti. Todėl

([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Žr. Komisijos ekspertų grupių ir kitų panašių subjektų registrą, Keleivių teisių ekspertų grupė (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Žr. Reglamento 27 konstatuojamąją dalį. Taip pat žr. Komisijos komunikatą Europos Parlamentui ir Tarybai „Europos keleivių teisių vizija. Komunikatas dėl visų rūšių transporto keleivių teisių“ (COM(2011) 898 *final*).

jie gali reikalauti, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys iš anksto praneštų apie pagalbos poreikį. Geležinkelio įmonė arba stoties valdytojas privalo užtikrinti, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo galėtų įlipti į traukinį, persėsti į kitą traukinį, į kurį jis turi bilietą, arba išlipti iš traukinio, jei šis asmuo iš anksto praneša apie savo pagalbos poreikius. Vienas iš pagrindinių 2021 m. atliktos Reglamento peržiūros laimėjimų buvo **perpus sutrumpinti išankstinio pranešimo laiką – nuo 48 iki 24 valandų** ([142]). Kad geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai galėtų pasirengti šiam pakeitimui, Reglamente numatytas pereinamasis laikotarpis: valstybės narės gali nuspręsti iki 2026 m. birželio 30 d. taikyti ilgesnį – iki 36 valandų – išankstinio pranešimo laikotarpį. Šiuo tikslu jos turėjo pranešti Komisijai apie šios išimties taikymą, kartu pateikdamos informaciją apie priemones, kurių ėmėsi arba ketina imtis, kad išankstinio pranešimo laikotarpis būtų sutrumpintas iki 24 valandų ([143]). Aštuonios valstybės narės ([144]) pranešė Komisijai, kad jos naudojasi šia išimtimi. Kita vertus, pagrindžiamajame tyrime nustatyta, kad kelios geležinkelio įmonės nustatė trumpesnį nei 24 valandų išankstinio pranešimo laiką ([145]). Tačiau asmenims su negalia atstovaujančios organizacijos, dalyvavusios suinteresuotųjų subjektų konsultacijose, surengtose atliekant pagrindžiamąjį tyrimą, nurodė, kad išankstinio pranešimo procesai daugeliui geležinkelio įmonių dažnai yra sudėtingi ir neveiksmingi.

Reglamente taip pat nustatytas reikalavimas, kad tais atvejais, **kai geležinkelio įmonė reikalauja, kad asmuo su negalia arba riboto judumo asmuo būtų lydimas traukinyje**, o tai leidžiama tik tais atvejais, kai tai tikrai būtina siekiant laikytis geležinkelio įmonės nediskriminacinių prieinamumo taisyklių, pavyzdžiui, dėl saugos, **lydintis asmuo turi teisę keliauti nemokamai** ir, kai įmanoma, gauti sėdimąją vietą šalia asmens, kurį jis lydi (Reglamento 23 straipsnio 1 dalies b punktas kartu su 21 straipsnio 2 dalimi). Asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys **šunis vedlius** gali vežtis nemokamai, laikydamiesi atitinkamos nacionalinės teisės (Reglamento 23 straipsnio 1 dalies c punktas). Konsultacijose dalyvavę suinteresuotieji subjektai iš esmės pritarė teiginiui, kad šios dvi nuostatos yra visiškai įgyvendintos.

Reglamente taip pat nustatyta, kad tais atvejais, kai išvykimo stotyje nėra bilietų kasų arba prieinamo bilietų pardavimo automato ir kitų prieinamų būdų įsigyti bilietą iš anksto, asmenys su negalia turi teisę **bilietus be priemokos pirkti traukinyje** (Reglamento 11 straipsnio 4 dalies pirma pastraipa). Nors geležinkelio įmonės galėjo apriboti šią teisę arba

([142]) Žr. Reglamento 24 straipsnio a dalies pirma pastraipą.

([143]) Žr. Reglamento 24 straipsnio a dalies paskutinę pastraipą.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV ir RO pasinaudojo šia išimtimi, kiek tai buvo įmanoma, o DK ją taiko tik tarpvalstybinėms geležinkelių paslaugoms, teikiamoms keliaujant į DE. Kalbant apie DE, išimtis paprastai taikoma tarptautinėms kelionėms, kurių atveju valstybės narės galėjo nustatyti skirtingus pranešimo laikotarpius. Praktikoje ši išimtis taikoma atskirais sudėtingais atvejais.
Tačiau rinkoje įsitvirtinusios BG ir CZ geležinkelio įmonės reikalauja, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys iš anksto praneštų apie savo pagalbos poreikius net prieš 48 valandas (tam tikrų traukinių atveju BG) arba prieš dar daugiau laiko prieš kelionę.
EE nepasinaudojo šia išimtimi, tačiau jos rinkoje įsitvirtinusi geležinkelio įmonė vis dar reikalauja, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys apie pagalbos poreikius praneštų prieš 36 valandas.

([145]) Pavyzdžiui, Belgijos rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės reikalaujamas išankstinio pranešimo laikas yra trys valandos, kai paslaugos teikiamas iš 41 svarbiausios geležinkelio stoties arba į jas, Austrijos rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės reikalaujamas išankstinio pranešimo laikas yra 12 valandų teikiant visas vidaus paslaugas, Liuksemburgo rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės reikalaujamas išankstinio pranešimo laikas yra viena valanda teikiant vidaus paslaugas (tačiau kai paslaugos teikiamos vakare ir naktį, ji reikalauja pranešti ne vėliau kaip 20.30 val., kai išvykstama tą pačią dieną). Nyderlanduose įsitvirtinusios geležinkelio įmonės reikalaujamas laikas yra viena valanda teikiant vidaus paslaugas, bet ne mažiau kaip 24 valandos teikiant tarptautines paslaugas ir 36 valandos teikiant paslaugas kelionėms į Vokietiją. Ispanijoje apie pagalbos poreikius reikia iš anksto pranešti likus 30 minučių–12 valandų iki išvykimo, priklausomai nuo stoties tipo.

atsisakyti ją suteikti dėl pagrįstų priežasčių, susijusių su saugumu arba privalomu vietos traukinyje rezervavimu, dauguma pagrindžiamajame tyrime nagrinėtų geležinkelio įmonių šią pareigą įgyvendino be jokių apribojimų ([146]). Tik tose valstybėse narėse, kuriose visose geležinkelio stotyse įrengti prieinami bilietų pardavimo automatai ([147]) arba kuriose geležinkelio įmonė siūlo kelias kitas alternatyvas (bilietų pirkimą internetu, telefonu arba geležinkelio stotyse ar šalia jų esančiose parduotuvėse) ([148]), geležinkelio įmonės neleidžia niekam (net ir asmenims su negalia) pirkti bilietų traukinyje.

Reglamente reikalaujama, kad geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai sumokėtų **kompensaciją už prarastą ar sugadintą judėjimo įrangą ([149])** pagal įrangos pakeitimo ar remonto išlaidas (Reglamento 25 straipsnio 1 dalis) ir skubiai dėtų visas pagrįstas pastangas, kad būtų nedelsiant suteikta būtina laikina pakaitinė judėjimo įranga (Reglamento 25 straipsnio 2 dalis). Nors visos pagrindžiamajame tyrime nagrinėtos geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai laikėsi pareigos mokėti kompensaciją, dauguma rinkoje įsitvirtinusių geležinkelio įmonių pripažino negalinčios suteikti laikinos pakaitinės judėjimo įrangos.

Reglamente reikalaujama, kad geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai visiems su klientais kontaktą turintiems darbuotojams rengtų **informuotumo apie neįgalumą didinimo mokymus**. Asmenys, kurie reguliariai teikia tiesioginę pagalbą neįgaliems ar riboto judumo keleiviams, turi papildomai dalyvauti tiksliniuose mokymuose, kad įgytų įgūdžių, reikalingų konkretiems šių keleivių poreikiams patenkinti (Reglamento 26 straipsnio 1 dalis). Nors geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai, nagrinėti pagrindžiamajame tyrime, vykdė tokius mokymus, asmenims su negalia atstovaujančios organizacijos dažnai reiškia susirūpinimą dėl mokymų kokybės. Jos taip pat pažymi, kad Reglamente nereikalaujama, kad geležinkelio įmonės ar stoties valdytojai įtrauktų jas į šių mokymo programų rengimą ar vykdymą. Nors tokio įpareigojimo nėra, dauguma rinkoje įsitvirtinusių geležinkelio įmonių pranešė šiuo tikslu bendradarbiaujančios su asmenų su negalia organizacijomis arba į tokį mokymą įtraukusios savo neįgalius darbuotojus.

Reglamente reikalaujama, kad geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai **imtųsi „visų pagrįstų pastangų“, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų patekti į geležinkelių transportą geležinkelio stotyse, kai jose nėra darbuotojų, parengtų** jiems padėti, ir tokių darbuotojų taip pat nėra traukiniuose, iš kurių jie nori įlipti ar išlipti (Reglamento 23 straipsnio 1 dalies g punktas). Asmenims su negalia atstovaujančių organizacijų teigimu, praktiškai tai nepadėjo esmingai pagerinti padėties. Šios grupės taip pat kritikuoja Reglamentą dėl to, kad jame nereikalaujama nuolatinės pagalbos stotyse, užtikrinant, kad visą laiką, kol važiuoja traukiniai, jose būtų darbuotojų, parengtų padėti asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims. Vietoj to pagalbos prašoma tik tada, kai dirba parengti darbuotojai. Organizacijos teigia, kad dėl to labai ribojamos asmenų su negalia ir riboto judumo asmenų teisės keliauti geležinkeliu vienodomis sąlygomis ir savarankiškai, taip pat jų laisvė pasirinkti bet kurį traukinį ([150]).

Kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos nurodė, kad **tam tikroms nuostatoms** dėl pagalbos asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims **trūksta aiškumo**, o tai

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.
([147]) Rinkoje įsitvirtinusi NL geležinkelio įmonė.
([148]) SE.
([149]) Jie taip pat turi sumokėti kompensaciją už šunų vedlių, kuriuos naudoja asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys, praradimą ar sužalojimą (taip pat žr. Reglamento 25 straipsnio *(Kompensavimas už judėjimo įrangą, pagalbinius prietaisus ir šunis vedlius)* 1 dalį).
([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

trukdo veiksmingai užtikrinti jų vykdymą. Tarp nurodytų dviprasmybių – stoties valdytojo apibrėžtis, kriterijai, pagal kuriuos nustatoma, kada galima laikyti, kad stotyje arba traukinyje yra darbuotojų (23 straipsnio 1 dalies d–g punktai) ([151]), ir tiksli nuostatos, kuria užtikrinamas nemokamas asmens su negalia lydinčio asmeninio padėjėjo vežimas, reikšmė (21 straipsnio 1 dalies a punktas).

Nuo tada, kai buvo priimtas ankstesnis Reglamentas dėl geležinkelių keleivių teisių, tai, kaip geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai vykdo pareigą teikti pagalbą, iš esmės lėmė jų **prieinamumo vienodomis sąlygomis taisyklės** (23 straipsnio 2 dalis), kurios turi būti rengiamos aktyviai dalyvaujant asmenų su negalia atstovams (21 straipsnio 1 dalis). Paskelbus tokias prieinamumo vienodomis sąlygomis taisykles būtų galima užtikrinti, kad asmenys su negalia galėtų lengvai susipažinti su esamomis prieinamumo sąlygomis ir naudotis savo teisėmis. Pagrindžiamajame tyrime, remiantis asmenims su negalia atstovaujančios organizacijos atliktu dokumentų tyrimu, pažymėta, kad tik kelios geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai savo interneto svetainėse viešai paskelbė prieinamumo vienodomis sąlygomis taisykles.

Geležinkelio įmonė, stoties valdytojas, bilietų pardavėjas ar kelionių operatorius paprašius privalo teikti **informaciją** (be kita ko, prieinamais būdais) apie stočių ir su jomis susijusių erdvių prieinamumą, pavyzdžiui, automobilių stovėjimo vietų ir parduotuvių, taip pat traukinių. Be to, stotyse, kuriose nėra darbuotojų, prieinama informacija turi būti rodoma taip, kad keleivis žinotų, kaip gauti pagalbą ir kur galima rasti kitą prieinamą stotį (Reglamento 22 straipsnis). Per pagrindžiamąjį tyrimą peržiūrint kelių geležinkelio įmonių tinklalapius ir programėles, paaiškėjo, kad jose informacija apie prieinamumą įvairiu mastu teikiama, nors asmenims su negalia atstovaujančios organizacijos per konsultacijas su suinteresuotaisiais subjektais dėl 22 straipsnio įgyvendinimo buvo labai kritiškos. Per tyrimą surengtose tikslinėse konsultacijose, kuriose daugiausia dėmesio skirta rinkoje įsitvirtinusių geležinkelio įmonių praktikai jų valstybėje narėje, dalyvavo tik kelios (daugiausia nacionalinės ar regioninės) asmenims su negalia atstovaujančios organizacijos. Jos atkreipė dėmesį į įvairias problemas: nepakankama aprėptis (pvz., išsami informacija apie stočių, bet ne apie traukinių prieinamumą), geležinkelio pradžios tinklalapiai neprieinami regos sutrikimų turintiems naudotojams, informaciją sunku rasti geležinkelio įmonės pradžios tinklalapyje ir valstybės narės oficialiąja kalba (-omis) pateikiama daug daugiau turinio nei kitomis kalbomis. Kadangi asmenų su negalia organizacijų dalyvavimas konsultacijose buvo ribotas, reikėtų daugiau informacijos, kad būtų galima visapusiškai įvertinti Reglamento taisyklių įgyvendinimo šioje srityje veiksmingumą.

Pagrindinis asmenų su negalia įtraukties principas – asmenų su negalia dalyvavimas priimant sprendimus, darančius poveikį jų gyvenimui, ir atsižvelgimas į jų patirtį. Atitinkamai iš dalies pakeistuose paslaugos kokybės standartai reikalauja, kad geležinkelio įmonės dėl pagalbos teikimo konsultuotųsi su asmenimis su negalia ir riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis ([152]). Iš naujausių geležinkelio įmonių ataskaitų apie jų paslaugos kokybės standartų įgyvendinimą matyti, kad tik devynios rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės ir vienas naujas rinkos dalyvis įvykdė šį įsipareigojimą. Dauguma jų sukūrė nuolatines bendradarbiavimo platformas ([153]), o kai kurios bendradarbiavimą naudoja tik tam, kad kartu ištirtų stočių ir traukinių

([151]) Žr. Komisijos ekspertų grupių ir kitų panašių subjektų registrą, Keleivių teisių ekspertų grupė (E02861/5).
([152]) Žr. Reglamento III priedo paskutinį punktą.
([153]) Šių šalių rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės: AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.

prieinamumą ([154]) arba įtrauktų organizacijas į geležinkelio darbuotojams rengiamus pagalbos asmenims su negalia mokymus ([155]).

Valstybės narės gali reikalauti, kad stoties valdytojai ir geležinkelio įmonės, veikiantys jų teritorijoje, bendradarbiautų kurdami ir administruodami **bendrus kontaktinius centrus asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims**. Šie bendri kontaktiniai centrai atsakingi už: pagalbos prašymų priėmimą, jų perdavimą atitinkamiems stoties valdytojams ir geležinkelio įmonėms bei informacijos apie prieinamumą teikimą. Taikant tokią tvarką būtų užtikrinama, kad neįgaliems ar riboto judumo keleiviams nereikės teikti kelių pagalbos prašymų, net jei jų kelionę organizuoja kelios geležinkelio įmonės (Reglamento 24 straipsnio f punktas). Iki šiol tik viena valstybė narė ([156]) pranešė Komisijai apie nacionalinės teisės aktus, kuriais reikalaujama, kad jos teritorijoje veikiantys stoties valdytojai ir geležinkelio įmonės įsteigtų bendrus kontaktinius centrus ([157]).

Beveik pusė nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ([158]) savo veiklos ataskaitose nurodo vykdžiusios stebėsenos ar vykdymo užtikrinimo veiklą (pvz., tikrino informaciją apie stočių prieinamumą, pagalbą geležinkelio stotyje, informaciją, pateiktą geležinkelio įmonių interneto svetainėse, pagalbos asmenims su negalia mokymus), o devynios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([159]) pranešė gavusios skundų dėl įtariamų neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisių pažeidimų.

2.11. Skundų nagrinėjimas ir vykdymo užtikrinimas (28 straipsnis ir VII skyrius)

2.11.1. Geležinkelio įmonių, stoties valdytojų ir bilietų pardavėjų / kelionių operatorių vykdomas skundų nagrinėjimas (28 straipsnis)

Reglamentu patobulinta vykdymo užtikrinimo sistema, be kita ko, įvestos naujos **skundų nagrinėjimo** taisyklės, pavyzdžiui, aiškūs terminai (28 straipsnio 2 dalis) ir įpareigojimas juridiniams asmenims, kurie nėra geležinkelio įmonės, nustatyti skundų nagrinėjimo procedūrą, be kita ko, stoties, kuriose kiekvieną metų dieną aptarnaujama vidutiniškai daugiau kaip 10 000 keleivių, valdytojams (28 straipsnio 1 dalis). Pagal Reglamento 28 straipsnio 1 dalį, keleiviai bet kuriai geležinkelio įmonei ar stoties valdytojui, atsižvelgiant į jų atsakomybės sritis, gali pateikti skundą dėl teisių ir pareigų, kurioms taikomas šis reglamentas. Skundai turi būti pateikti per tris mėnesius po incidento, dėl kurio teikiamas skundas. Adresatas per vieną mėnesį nuo skundo gavimo pateikia pagrįstą atsakymą arba pagrįstais atvejais informuoja keleivį apie tai, kad jis gaus atsakymą per tris mėnesius nuo skundo gavimo dienos. Geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai visos skundo nagrinėjimo procedūros, įskaitant 33 ir 34 straipsniuose nurodytas procedūras, metu saugo duomenis, būtinus norint išnagrinėti skundą, o gavę nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų prašymą šiuos duomenis turi pateikti joms susipažinti. Informacija apie skundų nagrinėjimo procedūrą turi būti viešai prieinama, be kita ko, asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims.

([154]) Rinkoje įsitvirtinusi LV geležinkelio bendrovė.
([155]) Nauja Ispanijos geležinkelių įmonė „Ouigo Spain“.
([156]) DE.
([157]) Vokietijos geležinkelių įstatymo *Allgemeines Eisenbahngesetz* 10 straipsnio a punktas.
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159])AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

Atlikus pagrindžiamąjį tyrimą nustatyta, kad 15 valstybių narių ([160]) skundai turi būti pateikti per tris mėnesius nuo incidento, dėl kuriuo jie teikiami. Trijose valstybėse narėse ([161]) rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės nustatė vienų metų terminą skundui pateikti. Trijose valstybėse narėse ([162]) geležinkelio įmonės nėra nustačiusios skundų pateikimo termino. Vienos valstybės narės ([163]) nacionalinėje teisėje nustatytas šešių mėnesių terminas skundams dėl keliavimo šalies viduje pateikti, tačiau vartotojų organizacija, su kuria konsultuotasi atliekant tyrimą, pažymėjo, kad praktiškai taikomas trijų mėnesių terminas. Vienoje valstybėje narėje ([164]) prašymo grąžinti arba kompensuoti išlaidas dėl vėlavimo pateikimo terminas yra 30 dienų, kaip nurodyta rinkoje įsitvirtinusios geležinkelio įmonės bendrosiose vežimo sąlygose.

Keturios valstybės narės ([165]) niekada nesinaudojo galimybe pratęsti atsakymo į skundą terminą iki trijų mėnesių, 15 valstybių narių šia galimybe naudojosi retai ([166]), trys valstybės narės ([167]) kartais naudojosi termino pratęsimo galimybe, o viena valstybė narė ([168]) termino pratęsimo galimybe naudojasi reguliariai.

2.11.2. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų įsteigimas (31 straipsnis)

Reglamento 31 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad kiekviena valstybė narė paskirtų **įstaigą ar įstaigas, atsakingas už šio reglamento vykdymo užtikrinimą**. Kiekviena įstaiga imasi būtinų priemonių užtikrinti, kad būtų gerbiamos keleivių teisės. Visos valstybės narės, išskyrus vieną ([169]), yra paskyrusios vieną ar kelias nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas geležinkelių keleivių teisėms užtikrinti. Paskirtų nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų organizacinė struktūra, finansavimo sprendimai, teisinė struktūra ir sprendimų priėmimo procesas turi būti nepriklausomi nuo infrastruktūros valdytojų, mokesčių surinkimo įstaigų, pajėgumų paskirstymo įstaigų ar geležinkelio įmonių ([170]). Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų, atsakingų už Reglamento (ES) 2021/782 taikymą, sąrašas pateikiamas Komisijos svetainėje ([171]).

2.11.3. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomas vykdymo užtikrinimas (32 straipsnis)

Pagal Reglamento 32 straipsnio 2 dalį, **nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos** atidžiai stebi, kaip laikomasi šio reglamento. Geležinkelio įmonės, stoties valdytojai ir infrastruktūros valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai, nacionalinėms

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Tačiau Belgijoje trijų mėnesių terminas, taikomas rinkoje įsitvirtinusios Belgijos geležinkelio įmonės paslaugoms, taikomas tarptautinės paslaugoms ir kompensacijoms dėl vėlavimų. Kitiems skundams, susijusiems su nacionalinėmis paslaugomis, nenustatytas konkretus terminas. Italijoje, kaip nurodo keleivių asociacija, terminas gali skirtis priklausomai nuo atitinkamos geležinkelio įmonės.

([161]) AT, LU, SK.

([162]) FI, IE, NL.

([163]) BG.

([164]) PT.

([165]) AT, HR, LT, LU.

([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.

([167]) ES, HU, IT.

([168]) PT.

([169]) CY. Nors jos teritorijoje nėra geležinkelių tinklo (kaip ir MT teritorijoje), ji vis tiek turi stebėti, kaip Reglamento taisyklių laikosi bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai, ir užtikrinti jų taikymą. Žr. Reglamento 31 straipsnio 4 dalį.

([170]) Žr. Reglamento 31 straipsnio 2 dalį.

([171]) Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos (NEB) – Mobilumas ir transportas.

vykdymo užtikrinimo įstaigoms pateikus prašymą, be nepagrįsto delsimo ir bet kokiu atveju per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo pateikia toms įstaigoms aktualius dokumentus ir informaciją. Geležinkelio įmonės savo kontaktinius duomenis pateikia valstybės narės, kurioje vykdo veiklą, nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai (-oms) (Reglamento 32 straipsnio 4 dalis). Komisija iš nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų negavo jokios informacijos apie šių reikalavimų nesilaikymą.

2.11.3.1. Ataskaitų teikimas

Reglamento 32 straipsnio 3 dalyje nustatytas reikalavimas nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms kas dvejus metus skelbti ataskaitas su savo veiklos statistiniais duomenimis, įskaitant taikytas sankcijas. Šios ataskaitos turi būti pateikiamos Europos Sąjungos geležinkelių agentūros interneto svetainėje ([172]). Toje pačioje interneto svetainėje taip pat pateikiamos geležinkelio įmonių paslaugų kokybės ataskaitos ([173]), kaip jau reikalauta pagal Reglamentą (EB) Nr. 1371/2007. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos taip pat turi stebėti, ar geležinkelio įmonės nustato paslaugų kokybės standartus ir įgyvendina kokybės valdymo sistemą, kad išlaikytų paslaugų kokybę. Atlikus pagrindžiamąjį tyrimą nustatyta, kad dauguma III priede išvardytų paslaugų kokybės standartų yra iš esmės įtraukti į analizuojamų geležinkelio įmonių paslaugų kokybės ataskaitas. Tyrimo rezultatai taip pat rodo, kad 23 ES valstybėse narėse ([174]) veikiančios geležinkelio įmonės įgyvendino kokybės valdymo sistemą, kad išlaikytų paslaugų kokybę.

Paslaugų kokybės standartų ataskaitos yra svarbi vykdymo užtikrinimo priemonė. Kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([175]) pranešė, kad, stebėdamos Reglamento įgyvendinimą ir nagrinėdamos keleivių skundus, jos remiasi paslaugų kokybės ataskaitomis. Kitos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos savo ataskaitose šio aspekto neaptarė. Apskritai nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos raginamos stebėti šias ataskaitas ir turėtų užtikrinti, kad įmonės jas skelbtų reguliariai ir laiku.

2.11.3.2. Pateikimas ir paskelbimas iki nustatyto termino

Pirmasis ataskaitų rinkinys turėjo būti pateiktas 2025 m. birželio 7 d. Viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga iš vienos valstybės narės atsiuntė ataskaitą per nustatytą terminą ([176]), 25 kitų valstybių narių nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos atsiuntė ataskaitas iki 2025 m. pabaigos ([177]), o iš vienos valstybės narės ataskaita negauta ([178]).

2.11.3.3. Ataskaitų turinys

Šie reguliarus ataskaitų teikimas atlieka svarbų vaidmenį užtikrinant nuoseklią ir skaidrią vykdymo užtikrinimo sistemą. Tai leidžia tiek Komisijai, tiek nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms nuolat turėti kompleksinę ES masto perspektyvą apie tai, kaip vietoje įgyvendinamos, stebimos ir užtikrinamos geležinkelių keleivių teisės. Ši platesnė apžvalga yra labai svarbi nustatant tendencijas, gerinant koordinavimą ir didinant bendrą reguliavimo sistemos veiksmingumą. Ataskaitos papildo Komisijos organizuojamus metinius ekspertų grupės posėdžius geležinkelių keleivių teisių klausimais, kuriuose

([172]) Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ataskaitos | Europos Sąjungos geležinkelių agentūra.
([173]) Geležinkelio įmonių paslaugų kokybės ataskaitos | Europos Sąjungos geležinkelių agentūra.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI ir SK, bet ne DK, EL, CY ir MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176])BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178])CY.

nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos keičiasi patirtimi, susijusia su vykdymo užtikrinimo praktika, kylančiais klausimais ir galimais sprendimais.

Iš pirmųjų 2025 m. gautų ataskaitų matyti kelios tendencijos. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos vis dažniau pereina nuo vien tik reaktyvaus skundų nagrinėjimo prie proaktyvesnio vykdymo užtikrinimo modelio, grindžiamo patikrinimais, auditais ir teminėmis patikromis (pavyzdžiui, dėl vėlavimų ir atšaukimų, informacijos teikimo pareigų ir pagalbos asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims). Skundų duomenys sistemingiau naudojami pasikartojančioms problemoms nustatyti, o dažniausi ginčų šaltiniai yra vėlavimai, praleisti persėdimai, atšaukimai ir kompensacijos, taip pat nuolatiniai teikiamos informacijos ir, kiek mažesniu mastu, jos prieinamumo trūkumai. Kai kurios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos naudoja struktūrizuotas internetines formas ir karštąsias linijas, kad suskirstytų skundus į kategorijas, atskirtų klausimus, kuriems taikomas Reglamentas, ir klausimus, kuriems jis netaikomas, ir tikslingai tirtų sritis, kuriose esama reikalavimų nesilaikymo tendencijų.

Komisija pateikė **ataskaitos šabloną**, kuriuo nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali naudotis savanoriškai. Tik nedaug nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų naudojo šabloną rengdamos 2025 m. ataskaitą, tačiau kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos apibendrino informaciją pagal skirsnius, kaip siūloma šablone. Pasiūlymai dėl to, ką būtų galima įtraukti į ataskaitą, kai įmanoma, buvo suderinti su rekomenduojamais miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų ir vandens transporto keleivių teisių ataskaitų šablonais. Komisija pabrėžia, kad bendri ataskaitų teikimo reikalavimai padeda teikti kokybišką ir palyginamą informaciją siekiant užtikrinti geležinkelių keleivių teises. Be to, reguliarūs ataskaitų teikimo ciklai ateinančiais metais padės atidžiau sekti atsirandančias vykdymo užtikrinimo tendencijas, stebėti, ar sankcijų tvarka praktiškai tebėra veiksminga, proporcinga ir atgrasanti, ir užtikrinti didesnį problemų vietoje matomumą, įskaitant atvejus, kai gali prireikti papildomų gairių, koordinavimo ar teisės aktų koregavimo.

2.11.4. Skundų nagrinėjimas nacionalinėse vykdymo užtikrinimo įstaigose ir kitose įstaigose (33 straipsnis)

Iš pagrindžiamojo tyrimo matyti, kad dauguma nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų gauna dokumentus elektroniniu būdu (el. paštu, per interneto platformas ar kaip oficialią korespondenciją) ir kad nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų atsakymas į keleivio skundą pateikiamas per laikotarpį nuo dešimt darbo dienų iki vieno mėnesio, o jei atvejis sudėtingas, šį laikotarpį galima pratęsti iki trijų mėnesių ([179]). Mažesnė valstybių grupė paprastai taiko labai trumpus terminus, pavyzdžiui, nuo dešimties iki penkiolikos dienų ([180]), o kitos valstybės narės nustato terminus kiekvienu konkrečiu atveju arba dėl jų susitaria ([181]). Ši praktika nėra tokia aiški tik keliose sistemose, nes iki šiol nebuvo nė vieno atvejo ([182]).

Remiantis pagrindžiamuoju tyrimu, 21 valstybėje narėje keleiviai taip pat gali kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigą ([183]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Tyrimai rodo, kad taip yra septyniose valstybėse narėse (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Tačiau reikėtų pažymėti, kad suinteresuotieji subjektai, su kuriais konsultuotasi, pateikė skirtingus atsakymus dėl to, ar alternatyvaus ginčų sprendimo įstaiga Airijoje nagrinėja su transportu susijusius skundus.

2.11.5. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų keitimasis informacija ir tarpvalstybinis bendradarbiavimas (34 straipsnis)

Reglamento 33 straipsnio 4, 5 ir 6 dalyse ir 34 straipsnyje sustiprinama **nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų bendradarbiavimo pareiga:** kai pagal 31 ir 33 straipsnius paskiriamos skirtingos įstaigos, turi būti užtikrintas jų keitimasis informacija. Atrodo, kad visose valstybėse narėse nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų tarpvalstybinis bendradarbiavimas praktiškai tebėra ribotas. Taip gali būti dėl to, kad tarpvalstybinė geležinkelių rinka sudaro apie 7 proc. viso geležinkelių eismo ES ([184]), t. y. šiek tiek daugiau nei 6 proc. 2013 m. ([185]) Pagrindžiamajame tyrime nustatyta, kad tik trys nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ([186]) pranešė apie konkrečius sunkumus nustatant, kurios valstybės narės nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų nagrinėti tarpvalstybinį skundą, o 19 nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų nurodė, kad su tokiomis problemomis nesusidūrė ([187]). Pranešta tik apie vieną skundo perdavimą kitos valstybės narės nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai ([188]).

([184]) Devintoji geležinkelių transporto rinkos plėtros stebėsenos ataskaita pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2012/34/ES 15 straipsnio 4 dalį, COM(2025) 439 *final*, p. 4.

([185]) Ataskaita dėl 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų, taikymo, COM(2013) 587 *final*, p. 3.

([186]) AT, BE, DE.

([187])BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

([188]) CZ.

3. IŠVADOS

Reglamentas vis dar taikomas palyginti neseniai, nes jis įsigaliojo tik 2023 m. birželio 7 d., ir tam, kad didelė dalis jo numatyto poveikio būtų matyti praktiškai, neišvengiamai prireiks laiko. Todėl iki šiol padarytos išvados turėtų būti laikomos tik preliminariomis.

Vis dėlto atrodo, kad išimčių taikymo modelis tapo labiau struktūruotas ir labiau apribotas, palyginti su taikant ankstesnį Reglamentą susiformavusiu modeliu. Nors nukrypti leidžiančios nuostatos vis dar taikomos, ypač mieste ir priemiesčiuose teikiamoms paslaugoms bei regioninėms paslaugoms, dabar jos dažniau yra tikslinės, ribotos trukmės ir susijusios su tam tikroms nuostatomis. Tai rodo, kad išimtys laipsniškai mažinamos ir atitinkamai plečiama faktinė Reglamento taikymo sritis.

Atrodo, kad dėl Reglamento poveikio taip pat pagerinta geležinkelių keleivių aplinka ES. Tai, kad taikomos platesnio masto dviračių vežimo traukiniais taisyklės, rodo, kad daugumoje valstybių narių galima įgyvendinti minimalius dviračių vietų traukiniuose reikalavimus. Aktyvesnis įvairių subjektų keitimasis kelionės ir eismo informacija taip pat naudingas keleivių interesams, visų pirma tais atvejais, kai jiems reikia tikralaikės informacijos apie savo kelionę. Neseniai priimtas Komisijos įgyvendinimo reglamentas dėl TEL TSS, kuriame nustatyti įvairūs tarpiniai tikslai iki 2029 m., taip pat padės subjektams pasiekti šį tikslą ([189]). Be to, keleiviai įgijo dar vieną priemonę – bendrą formą, kuri padeda reikalauti savo teisių, ir jos naudojimą reikia toliau skatinti. Iš išvadų matyti, kad daugumoje valstybių narių taip pat rengiami nenumatytųjų atvejų planai, taikytini esminio paslaugų teikimo sutrikimo atveju.

Vis dėlto tam tikrose srityse, kuriose galima pagrįstai tikėtis spartesnės pažangos, pakankamo pagerėjimo dar nepasiekta. Visų pirma vis dar neišspręstos problemos, susijusios su bilietų pardavimu ir tęstinės kelionės bilietais, ir reikia imtis veiksmų trumpuoju laikotarpiu. Todėl prie šios ataskaitos pridedamas pasiūlymas dėl tikslinės Reglamento peržiūros, siekiant užtikrinti, kad keleiviams, perkantiems vieną bilietą kelionei su vienu ar daugiau persėdimų, kuriuos vykdo kelios geležinkelio įmonės, būtų užtikrintas panašus apsaugos lygis kaip ir tęstinės kelionės bilietą turintiems keleiviams ([190]). Taip pat reikėtų išsamiau išnagrinėti taisyklių dėl nediskriminacinių sutarties sąlygų ir tarifų, teisės pačiam keleiviui susirasti kitą maršrutą ir išimties taikymo teisei į kompensaciją (*force majeure*) taikymą. Nuolatinis dėmesys taip pat bus būtinas siekiant užtikrinti, kad asmenys su negalia ir riboto judumo asmenys galėtų keliauti panašiai kaip kiti keleiviai.

Apskritai iš šios ataskaitos taip pat matyti, kad reikia gerinti taisyklių stebėseną valstybių narių lygmeniu. Veiksmingas ir nuoseklus vykdymo užtikrinimas taip pat bus labai svarbus siekiant užtikrinti, kad įvairūs subjektai – geležinkelio įmonės, stoties valdytojai, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai – tinkamai taikytų taisykles, ir Reglamento tikslai būtų iš tikrųjų pasiekti praktikoje. Komisija toliau prižiūrės Reglamento įgyvendinimą ir prireikus imsis veiksmų.

([189]) 2026 m. vasario 6 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2026/253 dėl Europos Sąjungos geležinkelių sistemos telematikos priemonių posistemio techninės specifikacijos dalijimosi duomenimis geležinkelių transporte sąveikumui užtikrinti (TEL TSS), kuriuo panaikinami reglamentai (ES) Nr. 454/2011 (TAP TSS) ir (ES) Nr. 1305/2014 (TAF TSS), OL L, 2026/253, 2026 2 10, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. Žr. visų pirma jo G priedėlyje pateiktus tarpinius tikslus.

([190]) COM(2026) 233.

Annex A Išimčių taikymo pagal Reglamentą (ES) 2021/782 apžvalga ([191])

Išimties kategorija	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	Iš viso
Tolimojo susisiekimo paslaugos			√										√								√	√		√		**5**
Paslaugos, teikiamos mieste / priemiesčiuose	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regioninės paslaugos	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Paslaugos, teikiamos istorinėms ar turistinėms reikmėms			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Tarptautinio vežimo į trečiąsias valstybes paslaugos			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Prieiga prie eismo ir kelionės informacijos	√											√	√					√		√		√				**6**
Išankstinio pranešimo laikotarpis, taikomas asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Iš viso	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Paaiškinimai: √ – taikyta išimtis.

Annex B Palyginimas su valstybių narių taikytomis išimtimis pagal Reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 ([192])

Reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų *(ataskaitos paskelbimo metu taikomos išimtys)*

Kiekvienai paslaugai taikytos išimties kategorija	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Iš viso**
Paslaugos, teikiamos mieste / priemiesčiuose	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regioninės paslaugos	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Tarptautinio vežimo į trečiąsias valstybes paslaugos			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Vidaus tolimojo susisiekimo paslaugos			√										√								√	√		√		**5**
Iš viso	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų *(jo panaikinimo metu, t. y. 2023 m. birželio 7 d., taikytos išimtys)*

Kiekvienai paslaugai taikytos išimties kategorija	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Iš viso**
Paslaugos, teikiamos mieste / priemiesčiuose	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regioninės paslaugos	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**

([192]) Palyginimas atliktas remiantis Komisijos turima informacija. Nurodomos tik abiem reglamentams bendros išimtys. Paaiškinimai: √ – valstybės narės taikoma išimtis.

Tarptautinio vežimo į trečiąsias valstybes paslaugos							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Tolimojo susisiekimo /vidaus paslaugos			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Iš viso	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	