EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 13.5.2026
COM(2026) 228 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ

o provádění a výsledcích nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě

OBSAH

1. Úvod 2

2. Provádění nařízení (EU) 2021/782 a jeho výsledky 3

2.1. Výjimky (článek 2) 3

2.2. Rovné zacházení (článek 5) 6

2.3. Přeprava jízdních kol (článek 6) 7

2.4. Cestovní informace v reálném čase (článek 10) 9

2.5. Přímé přepravní doklady (článek 12) 11

2.6. Právo na vlastní přesměrování (čl. 18 odst. 3) 16

2.7. Odškodnění – vyšší moc (čl. 19 odst. 10) 18

2.8. Jednotný formulář pro žádosti o náhradu a odškodnění (čl. 18 odst. 7 a čl. 19 odst. 6) 19

2.9. Vážná narušení dopravy a pohotovostní plánování (čl. 20 odst. 6) 20

2.10. Osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (kapitola V) 21

2.11. Vyřizování stížností a prosazování (článek 28 a kapitola VII) 25

3. Závěry 30

PŘÍLOHA A PŘEHLED O VYUŽÍVÁNÍ VÝJIMEK PODLE NAŘÍZENÍ (EU) 2021/782 () 32

PŘÍLOHA B SROVNÁNÍ S VÝJIMKAMI UPLATNĚNÝMI ČLENSKÝMI STÁTY PODLE NAŘÍZENÍ (ES) Č. 1371/2007 () 33

1. ÚVOD

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě([1]) (dále jen „nařízení“) vstoupilo v platnost dne 7. června 2021 a je použitelné ode dne 7. června 2023. Zrušilo a nahradilo nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, které vstoupilo v platnost v roce 2009 ([2]). Nařízení změnilo a zavedlo ustanovení o: výjimkách (článek 2), rovném zacházení (článek 5), přepravě jízdních kol (článek 6), cestovních informacích v reálném čase (článek 10), přímých přepravních dokladech (článek 12), právu na vlastní přesměrování (čl. 18 odst. 3), vyšší moci (čl. 19 odst. 10), jednotném formuláři pro žádosti o náhradu a odškodnění (čl. 18 odst. 7 a čl. 19 odst. 6), vážných narušeních a pohotovostních plánech (čl. 20 odst. 6), právech osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace (kapitola V) a vyřizování stížností a prosazování (článek 28 a kapitola VII).

Článek 39 nařízení požaduje, aby Komise do 7. června 2026 předložila Evropskému parlamentu a Radě zprávu o provádění nařízení a o jeho výsledcích. Účelem této zprávy je uvedenou povinnost splnit. Tato zpráva se zaměřuje na nové prvky zavedené revizí z roku 2021.

Tato zpráva vychází z informací poskytnutých podle nařízení, včetně zpráv železničních podniků o kvalitě poskytovaných služeb a zpráv vnitrostátních subjektů členských států příslušných pro prosazování o jejich činnosti ([3]). Zpráva rovněž vychází z oznámení, která členské státy předložily Komisi podle čl. 2 odst. 7, čl. 11 odst. 4, čl. 31 odst. 3 a čl. 35 odst. 1 nařízení.

Kromě toho tato zpráva zahrnuje zjištění z podpůrné studie předložené Komisí ([4]), která shromáždila údaje o provádění nařízení ve všech členských státech. Vzhledem k tomu, že se studie zaměřila na postupy hlavního železničního podniku v každém členském státě, je třeba odkazy v této zprávě na zjištění týkající se uplatňování pravidel v daném členském státě chápat jako odkazy na postupy hlavního železničního podniku v daném členském státě, pokud není uvedeno jinak.

Zjištění této zprávy, zejména pokud jde o přímé přepravní doklady, jsou relevantní také v souvislosti s novým návrhem Komise (COM(2026) 233), který rozšiřuje práva cestujících v případě zmeškání železničních přípojů na základě jediného přepravního dokladu zakoupeného na jedné platformě v rámci jedné transakce.

([1]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepracované znění), Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1.

([2]) Viz článek 41 nařízení. Jediným ustanovením, které se použije od 7. června 2025, je ustanovení čl. 6 odst. 4 týkající se zadávacích řízení na nová nebo významně modernizovaná drážní vozidla pro přepravu jízdních kol.

([3]) Z ustanovení čl. 32 odst. 3 nařízení vyplývá, že vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zveřejňují každé dva roky zprávy se statistickými údaji o své činnosti, včetně uložených sankcí, a to do 30. června následujícího kalendářního roku. Uvedené zprávy se zpřístupní na internetových stránkách Agentury Evropské unie pro železnice.

([4]) Podpůrná studie pro zprávu o provádění nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a jeho výsledcích, kterou vypracovaly společnosti Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL a Transport & Mobility Leuven.

2. PROVÁDĚNÍ NAŘÍZENÍ (EU) 2021/782 A JEHO VÝSLEDKY

2.1. Výjimky (článek 2)

Článek 2 nařízení vymezuje jeho oblast působnosti stanovením, na které železniční jízdy a spoje se nařízení vztahuje. Stanoví také, které osobní železniční spoje mohou členské státy vyjmout z uplatňování konkrétních pravidel podle nařízení. Důvody pro výjimky musí být uvedeny v oznámeních Komisi. Cílem revize režimu výjimek v roce 2021 bylo omezit nadměrné využívání výjimek podle předchozích pravidel, postupně rozšířit působnost nařízení na více spojů a zajistit, aby práva cestujících byla konzistentnější a předvídatelnější. Členské státy musí všechny tyto výjimky oznámit Evropské komisi a uvést důvody pro jejich udělení ([5]).

Přehled výjimek jednotlivých členských států podle stávajícího nařízení je uveden v **příloze A**. Srovnání uplatněných výjimek podle jednotlivých spojů a členských států mezi nařízením (EU) 2021/782 a nařízením (ES) č. 1371/2007 je uvedeno v **příloze B**.

Dva z 27 členských států – Kypr a Malta – nemají žádnou železniční síť. Šest členských států ([6]) se železniční sítí nevyužilo žádnou výjimku. Výjimky využívá zbývajících 19 členských států: většina z nich v omezené míře a menší skupina ve větší míře ([7]).

Podle čl. 2 odst. 4 nařízení (EU) č. 2021/782 je možnost uplatnění výjimek spojených s **vnitrostátními dálkovými osobními železničními spoji** omezena na členské státy, které již uplatňovaly srovnatelnou výjimku pro tyto spoje podle předchozího nařízení až do roku 2024. Kromě toho nové nařízení snížilo počet ustanovení, u kterých je možné pro tyto spoje udělit výjimku ([8]), přičemž prodloužení lze obnovit pouze jednou, a to nejdéle do roku 2029. To by v zásadě umožnilo až deseti členským státům zachovat výjimky pro tyto spoje až do roku 2029 ([9]). Pouze pět členských států však oznámilo, že budou výjimky uplatňovat až do roku 2029 ([10]).

To naznačuje, že použití vnitrostátních výjimek pro vnitrostátní dálkové železniční spoje podle nařízení (EU) 2021/782 v praxi výrazně pokleslo, což by mohlo podpořit širší a jednotnější uplatňování práv cestujících ve všech členských státech. Zároveň se v těchto pěti členských státech konkrétní rozsah výjimek liší ([11]).

Kromě toho nařízení členským státům rovněž umožňuje – stejně jako tomu bylo podle předchozího nařízení – vyjmout z působnosti nařízení ([12]) (pří)městské a regionální osobní železniční spoje, avšak s výjimkou zvýšeného počtu závazných základních ustanovení, u nichž není možná výjimka a která se musí v důsledku uplatnění výjimky použít vždy ([13]).

([5]) Ustanovení čl. 2 *(Oblast působnosti)* odst. 7 nařízení.

([6]) BE, EE, EL, ES, IE, SI.

([7]) Viz příloha A.

([8]) Konkrétně se jedná o článek 15 *(Zálohy)*, článek 17 *(Odpovědnost za zpoždění spoje, zmeškání přípoje a odřeknutí spoje)*, článek 19 *(Odškodnění)*, článek 20 *(Pomoc)*, zejména odst. 2 písm. a) a b), a čl. 30 *(Informace pro cestující o jejich právech)* odst. 2 nařízení.

([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.

([10]) BG, HU, PT, RO, SK.

([11]) Podrobný přehled vnitrostátních výjimek podle nařízení (EU) 2021/782 lze nalézt na internetových stránkách Komise: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_cs.

([12]) Ustanovení čl. 2 *(Oblast působnosti)* odst. 6 písm. a) nařízení.

([13]) Viz čl. 2 *(Rozsah působnosti)* odst. 8 nařízení. To se týká zejména článku 5 *(Nediskriminační smluvní podmínky a tarify)*, článku 11 *(Dostupnost přepravních dokladů a rezervací)*, článku 13 *(Odpovědnost vůči cestujícím a za zavazadla)*, článku 14 *(Pojištění a krytí odpovědnosti)*, článku 21 *(Právo na*

Pro regionální osobní železniční spoje existuje relativně více závazných ustanovení než pro (pří)městské spoje ([14]).

Na **regionální osobní železniční spoje** se vztahují výjimky ([15]) ve 12 z 25 členských států. Tytéž členské státy využily výjimky rovněž pro **(pří)městské osobní železniční spoje** ([16]).

V této souvislosti tehdy využilo možnosti podle nařízení (ES) č. 1371/2007 vyjmout z jeho působnosti (pří)městské a regionální osobní železniční spoje 18 členských států ([17]). To potvrzuje již dříve pozorovaný trend u vnitrostátních dálkových spojů, kdy možnosti udělovat pro spoje výjimky podle nového nařízení využívá méně členských států.

Čtyři členské státy udělily výjimky pro (pří)městské spoje u většiny ustanovení nařízení, přičemž zajistily uplatňování základních závazných ustanovení nařízení ([18]). Ve třech dalších členských státech se používá podobný přístup k výjimkám (založený na uplatnění povinných základních ustanovení), s tím významným rozdílem, že se současně používají i některá další nepovinná ustanovení ([19]). Další skupina pěti členských států se rozhodla pro cílenější výjimky specifické pro jednotlivá ustanovení ([20]). Tyto trendy se u týchž členských států v zásadě potvrzují i v případě výjimek pro regionální osobní železniční spoje ([21]).

Sedm členských států udělilo výjimku z uplatňování stávajícího nařízení pro ([22]) **mezinárodní železniční spoje do třetích zemí**, zatímco výjimku podle předchozího nařízení udělilo osm členských států. Kromě toho 15 členských států využilo výjimku **pro spoje poskytované výhradně pro historické nebo turistické účely** ([23]). Ve všech těchto zemích jsou historické nebo turistické spoje vyňaty z uplatňování nařízení jako celku, s výjimkou článků 13 *(Odpovědnost vůči cestujícím a za zavazadla)* a 14 *(Pojištění a krytí odpovědnosti)*.

Šest členských států udělilo výjimku z uplatňování článku 10 nařízení, protože není technicky proveditelné, aby provozovatelé infrastruktury předávali údaje v reálném čase železničním podnikům, prodejcům přepravních dokladů, poskytovatelům souborných

---

přepravu), článku 22 *(Informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace)*, článku 27 *(Osobní bezpečnost cestujících)* a článku 28 *(Stížnosti)* nařízení.

([14]) Článek 5 *(Nediskriminační smluvní podmínky a tarify)*, článek 6 *(Jízdní kola)*, článek 11 *(Dostupnost přepravních dokladů a rezervací)*, článek 12 *(Přímé přepravní doklady)*, článek 13 *(Odpovědnost vůči cestujícím a za zavazadla)*, článek 14 *(Pojištění a krytí odpovědnosti)*, čl. 18 *(Náhrada jízdného a přesměrování)* odst. 3, článek 21 *(Právo na přepravu)*, článek 22 *(Informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace)*, článek 23 *(Pomoc v železničních stanicích a ve vlaku)*, článek 24 *(Podmínky poskytování pomoci)*, článek 25 *(Odškodnění ohledně vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení a asistenčních psů)*, článek 26 *(Školení zaměstnanců)*, článek 27 *(Osobní bezpečnost cestujících)* a článek 28 *(Stížnosti)*. Výjimky z uplatňování čl. 12 odst. 1 a čl. 18 odst. 3 pro regionální osobní železniční spoje je však možné použít až do 7. června 2028 (viz čl. 2 odst. 8 nařízení).

([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 je jediným členským státem, který rozlišuje mezi městskými a příměstskými osobními železničními spoji. V Rakousku je režim výjimek pro příměstské osobní železniční spoje obecně sladěn s výjimkami pro regionální osobní železniční spoje.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Rozsah výjimek a jejich použitelnost na všechny nebo konkrétní třetí země se mohou lišit.

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

služeb cestovního ruchu nebo provozovatelům stanic ([24]). Ve všech případech výjimka platí do 7. června 2030 (čl. 2 odst. 5 nařízení).

Osm členských států využilo možnosti uplatnit **delší lhůtu, ve které je třeba předem oznámit potřebu pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace** ([25]), **a to 36 hodin namísto 24 hodin**. Ve všech případech výjimka platí do 30. června 2026 v souladu s maximální lhůtou, pro kterou je možné povolit tuto výjimku podle čl. 24 písm. a) třetího pododstavce nařízení. Ve většině členských států se maximální lhůta pro předběžné oznámení v délce 24 hodin uplatňuje již od 7. června 2023, tedy od vstupu v platnost. V Dánsku je rozsah působnosti výjimky užší, protože se vztahuje pouze na přeshraniční železniční spoje do Německa, nikoli na veškeré osobní železniční spoje.

Z výše uvedeného vyplývá, že využívání výjimek podle nařízení je poměrně rozšířené, ale že se značně liší rozsahem působnosti. Velký počet členských států využívá různé možnosti výjimek, zejména ty, které se týkají městských, příměstských a regionálních spojů, jakož i možnost pro železniční spoje provozované výhradně pro historické nebo turistické účely. Naproti tomu jiné možnosti výjimek, jako jsou výjimky týkající se vnitrostátních dálkových železničních spojů a mezinárodních železničních spojů do třetích zemí, využívá menší skupina členských států.

Pokud se členské státy rozhodnou vyjmout konkrétní železniční spoje z uplatňování některých ustanovení tohoto nařízení, musí o tom informovat Komisi. Při poskytování těchto informací musí členské státy uvést důvody pro udělení těchto výjimek. V 10. bodě odůvodnění nařízení se upřesňuje, že při poskytování informací Komisi o udělených výjimkách by měly členské státy rovněž vysvětlit opatření, která přijaly nebo plánují přijmout za účelem splnění povinností podle nařízení po skončení platnosti dotčených výjimek. Vnitrostátní prováděcí opatření včetně výjimek udělených v souladu s nařízením Komisi oznámilo 26 členských států ([26]).

Ve srovnání s přístupem podle předchozího nařízení to naznačuje posun směrem ke strukturovanějšímu a diferencovanějšímu využívání výjimek. V dřívějším rámci byly výjimky široce využívány napříč členskými státy a kategoriemi spojů a měly často širokou působnost, přičemž některé z nich bylo možné dlouhodobě obnovovat. V současném rámci výjimky nadále existují, zejména pro městské, příměstské a regionální spoje, je však zřetelnější rozdíl mezi omezenou skupinou rozsáhlejších uživatelů ([27]) a rozšiřující se řadou členských států, které výjimky využívají jen málo ([28]) nebo (téměř) vůbec ([29]) ([30]). Kromě toho jsou výjimky častěji formulovány jako cílené vynětí z uplatňování konkrétních ustanovení nebo časově omezené odklady než jako plošné, časově neomezené výjimky,

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.
([26]) Kromě 25 členských států s železniční sítí oznámil Komisi prováděcí opatření jeden členský stát bez železniční sítě (MT), přičemž další stát (CY) tak dosud neučinil. Musí být zejména určen vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování, který zajistí sledování a prosazování povinností stanovených v nařízení, pokud jde o prodejce přepravních dokladů a poskytovatele souborných služeb cestovního ruchu, kteří mohou být usazeni na území členského státu bez železniční sítě.
([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) Několik členských států konkrétně udělilo výjimku z uplatňování nařízení pro spoje provozované výhradně pro historické nebo turistické účely.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

což naznačuje postupné zeslabování úlohy výjimek a odpovídající rozšiřování dosahu nařízení v praxi.

2.2. Rovné zacházení (článek 5)

Článek 5 nařízení ukládá železničním podnikům, prodejcům přepravních dokladů a poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu povinnost nabízet přepravní podmínky a tarify bez přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti cestujícího (členského státu) nebo místa usazení poskytovatele v EU. Tímto ustanovením nejsou dotčeny sociální tarify a vztahuje se rovněž na rezervace podle článku 11 nařízení. Podobná ustanovení o nediskriminaci existovala pro jiné druhy dopravy již před vstupem nařízení v platnost, zatímco v souvislosti s železniční přepravou bylo nutno použít obecná ustanovení o nediskriminaci ve Smlouvě (článek 18 Smlouvy o fungování EU). Vložení článku 5 proto zvyšuje právní jistotu. Kromě toho je tento článek jedním ze základních závazných ustanovení nařízení, u nichž nelze udělit výjimku pro (pří)městské a regionální osobní železniční spoje ani pro vnitrostátní dálkové spoje.

Na základě dostupných faktických podkladů shromážděných v rámci podpůrné studie se zdá, že v žádném členském státě nedochází k přímé diskriminaci na základě státní příslušnosti. Konzultované železniční podniky potvrdily, že ačkoli se mohou uplatňovat různé tarify (např. sociální tarif, skupinová sleva, zvýšení ceny těsně před datem cesty, různé ceny podle prodejce přepravních dokladů), k diskriminaci ani rozdílným cenám na základě státní příslušnosti nedochází.

Současně podpůrná studie naznačuje, že s cizinci, kteří nejsou státními příslušníky členského státu, může být v praxi zacházeno odlišně v důsledku požadavků na zajištění přístupu k sociálním tarifům, např. vyžadování vnitrostátních osvědčení. To může potenciálně omezit přístup k těmto slevám pro cestující, kteří nejsou státními příslušníky daného členského státu, protože i když by obvykle měli na poskytnutí slevy nárok (např. proto, že jsou osobou se zdravotním postižením, osobou s omezenou schopností pohybu a orientace či studentem), nemusí mít vnitrostátní osvědčení požadované pro zakoupení zlevněné jízdenky. V souladu s judikaturou Soudního dvora EU ([31]) musí být každý případ týkající se sociálních tarifů pro vlastní státní příslušníky posuzován individuálně a může být považován za přípustný podle unijního práva tehdy, pokud se zakládá na objektivních hlediscích obecného zájmu, která jsou nezávislá na státní příslušnosti dotyčných osob, a opatření je přiměřené sledovanému cíli.

Zprávy vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování ze tří členských států ([32]) zveřejněné podle článku 32 nařízení uvádějí článek 5 v popisu svých činností v oblasti prosazování. V současné době však neexistují žádné stížnosti, vyšetřování ani omezující opatření, které by byly výslovně spojeny s článkem 5 nařízení. Pouze jedna zpráva vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování ([33]) v roce 2024 uvádí 14 stížností označených jako „diskriminace cestujících na základě státní příslušnosti“ z celkového počtu 647 incidentů souvisejících s nařízením, ale nejsou v ní žádné podrobnosti o výsledcích, vyšetřováních nebo omezujících opatřeních podle nařízení. Další zpráva vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování ([34]) uvádí článek 5 nařízení mezi sankcemi, ale nezmiňuje se o omezujících opatřeních. To se shoduje s rozhovory vedenými

([31]) Viz např. rozsudek ze dne 1. října 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, body 27 a 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

v rámci podpůrné studie, které naznačují, že problémy s diskriminací přímo na základě státní příslušnosti jsou vzácné nebo se vůbec nevyskytují.

2.3. Přeprava jízdních kol (článek 6)

Nařízení posiluje již existující právo na přepravu jízdních kol podle nařízení (ES) č. 1371/2007 stanovením, že cestujícím je povolen vstup do vlaku s jízdními koly (případně za podmínky naúčtování přiměřeného poplatku). To zahrnuje právo provést rezervaci na přepravu jízdního kola ve vlacích, v nichž je rezervace vyžadována, a poskytnutí nápravy v případě neoprávněného odepření rezervovaných míst (přesměrování podle článku 18, odškodnění podle článku 19, pomoc podle čl. 20 odst. 2 nařízení). Nařízení dále zavádí povinnosti týkající se umístění (používání vyhrazených míst, pokud jsou k dispozici, jinak umístění pod dohledem cestujících, které má zabránit tomu, aby jejich kola nezpůsobovala újmu ostatním nebo neomezovala provoz). Železniční podniky jsou rovněž povinny zveřejňovat na internetových stránkách a ve stanicích omezení kapacity a podmínky a uplatňovat technické specifikace pro interoperabilitu telematických aplikací pro osobní spoje. Nařízení rovněž zavádí požadavek, aby ode dne 7. června 2025 zadávací řízení na nová drážní vozidla nebo jejich významnou modernizaci vyžadující nové povolení k uvedení vozidla na trh (s výjimkou jídelních, lůžkových a lehátkových vozů) zahrnovala odpovídající počet vyhrazených míst pro smontovaná jízdní kola (na rozdíl od kol, která jsou pouze složena) v sestavách vlaků. Kromě toho čl. 6 odst. 5 a 6 umožňuje železničním podnikům nebo příslušným orgánům vymezeným nařízením (ES) č. 1370/2007 přijmout po veřejné konzultaci plány pro přepravu jízdních kol. Pokud takové plány neexistují nebo nestanovují počet vyhrazených míst pro smontovaná jízdní kola, standardně se uplatní počet nejméně čtyř vyhrazených míst na sestavu vlaku. Tento požadavek může podléhat objektivně odůvodněným výjimkám (např. sezónní poptávka po přepravě lyží na trasách s nízkým počtem jízdních kol), přičemž členské státy mohou pro určité typy spojů stanovit vyšší minimální počet.

Z ustanovení článku 6 lze **udělit výjimku** pro městské a příměstské osobní železniční spoje (čl. 2 odst. 6 písm. a)), mezinárodní spoje, jejichž významná část je provozována mimo EU (čl. 2 odst. 6 písm. b)), a spoje provozované výhradně pro historické nebo turistické účely (čl. 2 odst. 2). Z ustanovení článku 6 však nelze udělit výjimku pro regionální osobní železniční spoje (čl. 2 odst. 8 druhý pododstavec) a dálkové osobní železniční spoje, které podle definice nejsou městskými, příměstskými ani regionálními spoji (čl. 3 odst. 15), a tento článek na ně bude vždy plně uplatňován. Tím se zajistí, že požadavky na přepravu jízdních kol zůstanou pro tyto spoje páteřní sítě povinné. Celkově lze říci, že možnost udělit výjimku z těchto ustanovení nebyla v členských státech příliš využívána: v případě městských nebo příměstských železničních spojů oznámilo výjimky sedm členských států ([35]), zatímco v souvislosti s mezinárodními spoji, jejichž významná část, včetně alespoň jedné zastávky podle jízdního řádu, je provozována mimo EU, oznámilo výjimky sedm členských států ([36]).

Pokud jde o zjištění, z podpůrné studie vyplývá, že pět členských států požaduje, aby železniční podniky vypracovaly **plány přepravy jízdních kol** ([37]). Ve dvou členských státech vypracovaly železniční podniky takové plány, aniž by existovaly vnitrostátní

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO a SK. V případě FR se oznámená výjimka nevztahuje na čl. 6 odst. 3 a 4 nařízení.

([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

([37]) DE (od prosince 2025), ES, FR, HU, LU; čl. 6 odst. 5 nařízení umožňuje členským státům požadovat, aby tyto plány byly těmito příslušnými orgány nebo železničními podniky působícími na jejich území vypracovány.

požadavky ([38]). Počet míst pro jízdní kola je uveden v plánech železničních podniků pro přepravu jízdních kol ve čtyřech členských státech ([39]). Z podpůrné studie vyplývá, že tyto plány byly vypracovány po konzultaci s veřejností a příslušnými zastupujícími organizacemi.

Na základě dostupných informací se rovněž zdá, že jeden členský stát (Francie) přijal **vnitrostátní právní předpisy, které stanovují vyšší minimální počet míst pro jízdní kola**: osm míst pro nové a modernizované vlaky určené pro spoje s otevřeným přístupem, spoje národního zájmu a některé regionální spoje ([40]).

Podpůrná studie rovněž zjistila, že **minimální počet čtyř míst pro jízdní kola** je dodržován stávajícími železničními podniky působícími v 17 členských státech ([41]). Za určitých okolností však mohou být ve 14 členských státech ve spojích provozovaných železničními podniky k dispozici méně než čtyři místa pro jízdní kola ([42]). Důvodem může být například omezená kapacita některých vlaků, tras nebo spojů nebo omezení stanovená v určitých ročních obdobích nebo při nadměrné obsazenosti. Minimální počet míst pro jízdní kola, která jednotlivé železniční podniky poskytují, se může lišit v závislosti na vlaku nebo spoji. Zároveň mohou být v některých situacích v 11 členských státech ([43]) ve spojích poskytovaných zavedenými železničními podniky k dispozici více než čtyři místa pro jízdní kola. Může tomu tak být například při použití novějších drážních vozidel.

Vzhledem k tomu, že čl. 6 odst. 4 nařízení vstoupil v platnost v červnu 2025, zdá se, že téměř ve všech členských státech s železničními spoji železniční podniky, které byly posuzovány v podpůrné studii, nyní při **pořizování** nových drážních vozidel zohledňují minimální požadavky na místa pro jízdní kola.

Podpůrná studie rovněž uvádí, že železniční podniky téměř ve všech členských státech vyžadují **poplatek** za přepravu jízdního kola ve vlaku. Tyto fixní nebo variabilní poplatky se obvykle pohybují v rozmezí od 1,50 EUR do 7,95 EUR. Většina železničních podniků také vyžaduje **předchozí rezervaci**, zejména u spojů, ve kterých jsou povinné rezervace míst k sezení.

Zdá se, že většina železničních podniků zahrnutých do podpůrné studie zavádí určitou formu **provozního omezení** (např. v období dopravních špiček, sezónní pravidla, u náhradních autobusových spojů), a to i ve vztahu k hmotnosti a rozměrům přepravovaných jízdních kol (např. omezení pro nákladní kola nebo kola typu „fatbike“).

Celkově se úroveň provádění jeví jako obecně dobrá, čímž se rovněž vytvořil pozitivní impuls pro zvýšení přepravy jízdních kol ve vlacích.

Na základě zpráv vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování byl v posuzovaných členských státech zaznamenán nízký výskyt stížností týkajících se jízdních kol. Dva vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování ([44]) zaznamenaly po dvou stížnostech a

([38]) NL a DE (v DE existovaly plány přepravy jízdních kol ještě předtím, než začal platit vnitrostátní právní požadavek mít plán).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, ve znění doplněném vyhláškou *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.
([44]) BE, PT.

další vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([45]) zaznamenal jednu stížnost; jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([46]) uvedl, že 0,7 % stížností, které obdržel, se týkalo jízdních kol. Jiný vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([47]) monitoruje, zda jsou na internetových stránkách dopravců uvedeny informace o přepravě jízdních kol, a do budoucna plánuje činnosti v oblasti prosazování. Pokud jde o obecné sledování článku 6 nařízení ze strany vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování, je nutné provádět průběžné sledování a případně přijmout opatření týkající se minimálního počtu jízdních kol ve vlacích a informování cestujících o podmínkách přepravy jízdních kol.

2.4. Cestovní informace v reálném čase (článek 10)

Článek 10 nařízení zavedl možnost přístupu k informacím v reálném čase, které se týkají zpoždění, rezervací a dostupnosti, aby se trh prodeje přepravních dokladů stal dynamičtějším a aby se podpořil prodej inovativnějších přepravních dokladů. Tato možnost by měla umožnit různým železničním dopravcům, prodejcům přepravních dokladů a poskytovatelům souborných služeb cestovních ruchu prodávat sdružené přepravní doklady od různých dopravců a pro různá spojení. Článek dále odstraňuje předchozí diskriminaci mezi cestujícími, kdy pouze ti, kteří si zakoupili přepravní doklad přímo u železničního podniku, získávali úplné informace o zpožděních (k čemuž dochází v reálném čase, pokud dopravce takové informace nabízí, například v aplikaci) a o dalších možnostech spojení pro pokračování v cestě.

Článek 10 nařízení, který vychází z článku 10 nařízení (ES) č. 1371/2007, obsahuje dva důvody pro sdílení údajů mezi různými subjekty v širším odvětví železniční dopravy. Za prvé, provozovatelům infrastruktury ukládá povinnost předávat v reálném čase údaje o příjezdech a odjezdech vlaků železničním podnikům, prodejcům přepravních dokladů, poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu a provozovatelům stanic. Za druhé, železniční podniky musí poskytnout jiným železničním podnikům, prodejcům přepravních dokladů a poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu, kteří prodávají jejich služby, přístup k minimálním cestovním informacím (příloha II, části I a II) a přístup k provozu rezervačních systémů (příloha II, část III). Jak bylo uvedeno výše, členské státy mohou do 7. června 2030 z tohoto článku udělit výjimku, pokud není pro provozovatele infrastruktury technicky proveditelné splnit požadavek na sdílení údajů o dopravním provozu v reálném čase podle pravidel stanovených v článku 10.

Pokud je pro provozovatele infrastruktury technicky nemožné poskytovat údaje o dopravním provozu v reálném čase (tj. tyto údaje nelze předat žádnému subjektu), může členský stát uplatnit výjimku z této povinnosti do roku 2030. Členské státy však musí každé dva roky situaci přehodnotit a podat zprávu Evropské komisi. Tato povinnost podat zprávu byla zavedena proto, aby byly obtíže transparentní a aby se urychlilo hledání řešení těchto technických problémů.

Pokud jde o předávání údajů v reálném čase provozovateli infrastruktury podle čl. 10 odst. 1 nařízení, šest členských států([48]) oznámilo Komisi úplnou **výjimku z tohoto článku do roku 2030**. Některé další členské státy oznámily zvláštní výjimky z tohoto článku pro

([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.
([48]) AT, HR, HU, LV, PL a RO.

městské a příměstské spoje ([49]); regionální spoje ([50]); mezinárodní spoje mimo EU ([51]) a spoje pro historické nebo turistické účely ([52]).

Pokud jde o povinnost uloženou **provozovatelům infrastruktury** podle čl. 10 odst. 1 nařízení, podpůrná studie uvádí, že informace o dopravním provozu v reálném čase jsou železničním podnikům předávány v širokém rozsahu, ostatním subjektům jsou však informace v reálném čase poskytovány nerovnoměrně. Ze studie vyplývá, že provozovatelé infrastruktury poskytují informace o dopravním provozu v reálném čase železničním podnikům ve 22 členských státech ([53]); provozovatelům stanic v 11 členských státech ([54]); prodejcům přepravních dokladů ve 12 členských státech([55]) a poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu v 10 členských státech ([56]). Ze studie rovněž vyplývá, že provozovatelé infrastruktury poskytují údaje bezplatně ve 12 členských státech ([57]). V některých členských státech byly zaznamenány důkazy o smluvních vztazích pro poskytování těchto údajů ([58]). Ve Francii zobrazuje provozovatel infrastruktury údaje ve dvou formách. První formou jsou otevřené údaje, které jsou bezplatné pro všechny subjekty, které k nim chtějí mít přístup. Kromě toho provozovatel infrastruktury nabízí také různé typy údajů, které je možné integrovat přímo do systémů jednotlivých subjektů, jako jsou prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu. Tento typ údajů není pro tyto distributory přepravních dokladů povinný, ačkoli provozovatel infrastruktury jejich používání a dostupnost podporuje.

Pokud jde o čl. 10 odst. 2 nařízení, který ukládá **železničním podnikům** povinnost poskytnout jiným železničním podnikům, prodejcům přepravních dokladů a poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu, kteří prodávají jejich služby, přístup k minimálním cestovním informacím stanovených nařízením, z čl. 2 odst. 5 nařízení vyplývá, že výjimka udělená členským státem se vztahuje na všechna ustanovení článku 10. Proto tytéž členské státy, které udělily výjimku z ustanovení čl. 10 odst. 1 nařízení, udělily výjimku i z požadavků čl. 10 odst. 2 nařízení.

Podle dostupných důkazů z podpůrné studie sdílejí železniční podniky požadované informace s ostatními železničními podniky v osmi členských státech ([59]); s prodejci přepravních dokladů v osmi členských státech ([60]) a s poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu v pěti členských státech ([61]). Z důkazů dále vyplývá, že informace před cestou jsou sdíleny v 11 členských státech ([62]); informace týkající se cesty v sedmi členských státech ([63]) a přístup k provozu rezervačních systémů v 10 členských státech ([64]). Pokud jde o poplatky, ve dvou členských státech jsou železniční podniky povinny

([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. Ačkoli se v případě Francie k této záležitosti nepodařilo získat žádné informace, skutečnost, že provozovatel infrastruktury zpoplatňuje předávání určitých údajů v reálném čase, naznačuje, že by mohla existovat určitá smluvní ujednání.
([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([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.

platit alespoň některé poplatky ([65]), zatímco ve 12 členských státech je přístup bezplatný ([66]). Formální smlouvy nebo jiná ujednání se železničními podniky o minimálních cestovních informacích byly hlášeny ve čtyřech členských státech ([67]).

Zprávy vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování uvádějí, že některé vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování ([68]) obdržely stížnosti na informace, aniž by bylo uvedeno, zda se stížnost týkala informací o dopravním provozu v reálném čase. Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([69]) ve své zprávě zdůraznil své činnosti v oblasti prosazování právě v této oblasti.

2.5. Přímé přepravní doklady (článek 12)

2.5.1. Povinnost jediných železničních podniků nabízet přímé přepravní doklady

Ustanovení čl. 12 odst. 1 nařízení zavedlo novou povinnost týkající se dálkových nebo regionálních osobních železničních spojů provozovaných „jediným železničním podnikem“ ([70]), aby tyto podniky nabízely pro tyto spoje přímý přepravní doklad ([71]). Cílem tohoto opatření je zajistit komplexnější ochranu cestujících, kteří během své cesty čelí zmeškaným přípojům, a zvýšit dostupnost přímých přepravních dokladů na trhu. Cestující s přímým přepravním dokladem, kteří zmeškají přípoj mezi železničními spoji, na něž se tento přepravní doklad vztahuje, mají zejména právo, aby jim byla nabídnuta možnost volby mezi proplacením ceny přepravního dokladu a pokračováním v cestě / přesměrováním do cílového místa určení; právo na odškodnění (s výjimkou případů, kdy byl proplacen přímý přepravní doklad) a právo na pomoc (občerstvení, strava, ubytování) ([72]).

Ze zjištění z podpůrné studie vyplývá, že ve všech členských státech, v nichž jsou dostupné železniční spoje, železniční podniky, které jsou považovány za „jediný železniční podnik“, obecně nabízejí pro cesty ve svých vlastních dálkových a regionálních osobních železničních spojích přímý přepravní doklad. Tento celkový soulad lze vysvětlit úzkým rozsahem povinnosti, která je omezena na spoje „jediného železničního podniku“, tj. téhož železničního podniku nebo několika podniků v tomtéž plném vlastnictví.

Kromě toho byly v některých členských státech zjištěny určité zvláštní rysy. Například v Lucembursku je cestování druhou třídou v osobních železničních spojích provozovaných hlavním železničním podnikem bezplatné a není zapotřebí (přímý) přepravní doklad ([73]).

([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]) Pojem „jediný železniční podnik“ zahrnuje nejen spoje téhož železničního podniku, ale také spoje všech železničních podniků, které jsou buď zcela vlastněny stejným vlastníkem, nebo které jsou dceřinými podniky v plném vlastnictví jednoho ze zúčastněných železničních podniků.
([71]) Přímý přepravní doklad je definován v čl. 3 bodu 35 směrnice 2012/34/EU ze dne 21. listopadu 2012 o vytvoření jednotného evropského železničního prostoru jako „*jízdenka nebo jízdenky zastupující přepravní smlouvu na přepravu navazujícími železničními dopravními spoji provozovanými jedním nebo více železničními podniky*“. Viz také čl. 3 bod 9 nařízení (EU) 2021/782.
([72]) Ustanovení čl. 12 *(Přímé přepravné doklady)* odst. 3 nařízení.
([73]) Lucembursko udělilo výjimku z uplatňování čl. 12 odst. 1 nařízení pro vnitrostátní regionální osobní železniční spoje, a to do června 2028. Viz podpůrná studie ke zprávě o provádění nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a jeho výsledcích, oddíl 2.6.4.1 *Dostupnost přímých přepravních dokladů* v závěrečné zprávě.

V Nizozemsku je zaveden vnitrostátní systém odbavení při nástupu a výstupu. Cesta cestujícího začíná odbavením při nástupu ve stanici odjezdu a končí odbavením při výstupu ve stanici cílového místa určení, a to bez ohledu na případné přestupy, druh použitého železničního spoje nebo změny železničního podniku. V praxi to funguje jako systém přímých přepravních dokladů.

2.5.2. Spolupráce v případě jiných osobních železničních spojů

V případě osobních železničních spojů jiných než dálkové nebo regionální spoje provozované jedinými železničními podniky se v čl. 12 odst. 1 nařízení stanoví, že železniční podniky vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby nabídly přímé přepravní doklady, a za tímto účelem vzájemně spolupracují.

Pokud jde o městské a příměstské osobní železniční spoje, ze zjištění podpůrné studie vyplývá, že jsou přímé přepravní doklady jsou nabízeny i pro tyto spoje provozované železničními podniky v 17 členských státech ([74]). Podle zjištění je dokonce nabízí hlavní železniční podnik ve dvou členských státech, které oznámily výjimku z čl. 12 odst. 1 nařízení pro (pří)městské spoje ([75]). Tyto případy naznačují, že přímé přepravní doklady mohou být pro tyto spoje v praxi nabízeny ve větší míře, než by odpovídalo samotnému rámci výjimek. Naopak ve třech členských státech, které neoznámily výjimku z čl. 12 odst. 1 nařízení, zřejmě nejsou poskytovány přímé přepravní doklady pro městské a příměstské spoje ([76]).

Pokud jde o vnitrostátní železniční dopravu (tj. v rámci jednoho členského státu), existence systémů prodeje přímých přepravních dokladů zahrnujících několik železničních podniků byla zjištěna v omezeném počtu členských států:

- V České republice se v rámci systému *Oneticket* bez ohledu na počet železničních podniků považuje celá cesta za jednu přepravní smlouvu, pokud je uskutečněna v rámci železniční sítě v zemi. V případě narušení cesty platí práva cestujících ([77]).

- V Německu se železniční podniky účastní společného systému jízdného v rámci *Deutschlandtarif*. Přepravní doklady vydané pro cestu sestávající z přímo navazujících železničních spojů provozovaných podniky účastnících se systému *Deutschlandtarif*, včetně časově omezených předplacených přepravních dokladů, jako je měsíční přepravní doklad Deutschlandticket, se podle nařízení považují za přímé přepravní doklady. Systém Deutschlandtarif se týká především regionálních a (pří)městských osobních železničních spojů provozovaných přibližně 50 veřejnými a soukromými železničními podniky a nezahrnuje dálkové spoje, poskytované např. podniky DB Fernverkehr AG, Flixtrain nebo Eurostar ([78]).

- V Maďarsku jsou všechny přepravní doklady pro vnitrostátní cesty považovány za přímé, včetně přepravních dokladů pro cesty zahrnující několik různých železničních podniků. Většinu vnitrostátních spojů osobní železniční dopravy však provozují podniky MÁV a GYSEV. GYSEV provozuje pouze některé železniční

([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
([78]) Viz https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ a části A a C tarifních podmínek (*Tarifbedingungen*; verze ze dne 14. prosince 2025).

spoje na severozápadě země. Podnik GYSEV je stejně jako podnik MÁV ([79]) částečně ve vlastnictví maďarského státu.

- V Polsku spolupracuje podnik PKP Intercity s devíti regionálními železničními podniky na nabídce společných přepravních dokladů integrujících jízdné (*Wspolny Bilet* nebo WB). Přepravní doklad WB se nevztahuje na jízdy ve vlacích TLK ([80]) nebo Intercity (IC) v lůžkových nebo lehátkových vozech ani na železniční spoje provozované železničními podniky, které se rozhodly neúčastnit se této spolupráce ([81]). V případě zpoždění nebo jiných překážek, které způsobí zmeškání přípoje, mohou cestující získat potvrzení o zpoždění pro podmíněné pokračování v jejich cestě nejbližším dostupným vlakem zúčastněného železničního podniku, pokud jsou k dispozici volná místa k sezení, s právem na vrácení peněz nebo odškodnění od železničního podniku, který doklad vydal, a to za celé integrované jízdné ([82]). Systém se však nevztahuje na některé nezávislé železniční podniky působící na polském trhu, jako jsou RegioJet a Leo Express ([83]).

- Ve Švédsku nabízí *Resplus* cestujícím díky spolupráci mezi švédskými provozovateli veřejné dopravy možnost kombinované cesty s několika dopravci (vlak, autobus, trajekt atd.) v rámci jedné jízdenky Resplus. Resplus se vztahuje na všechny vlaky, které začínají nebo končí ve Švédsku. V případě zmeškání přípoje během cesty Resplus platí *Kom-Fram-Garanti* (záruka příjezdu). To znamená, že dopravce, který způsobí zmeškání přípoje, je odpovědný za: zajištění, aby cestující mohl pokračovat v cestě; poskytnutí alternativ pro změnu rezervace; nabídku ubytování, stravy a nápojů a poskytnutí částečné nebo úplné náhrady nebo odškodnění za zpoždění (u kombinovaných jízd s celkovou vzdáleností přesahující 150 km), přičemž se použijí stejné minimální částky a hodnoty jako v nařízení ([84]).

Zdá se, že v ostatních členských státech vnitrostátní spolupráce mezi železničními podniky za účelem nabídky přímých přepravních dokladů neprobíhá. To lze v některých případech vysvětlit tím, že v současné době zajišťuje vnitrostátní osobní železniční přepravu na daném území pouze jeden železniční podnik.

Spolupráce v oblasti přeshraničních osobních železničních spojů probíhá na dobrovolné bázi, aby byly přímé přepravní doklady nabízeny pro některé cesty s jedním nebo více přípoji, nezdá se však, že by tato spolupráce probíhala v rámci EU systematicky ([85]).

2.5.3. Informace pro cestující na přímých přepravních dokladech

Z ustanovení čl. 12 odst. 2 vyplývá, že v případě cest zahrnujících jeden nebo více přípojů je cestující před zakoupením přepravního dokladu nebo dokladů informován o tom, zda uvedený přepravní doklad nebo doklady představují přímý přepravní doklad ([86]). Z pohledu cestujícího je tento požadavek klíčový pro pochopení a předvídání úrovně ochrany

([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf
([80]) TLK neboli *Twoje Linie Kolejowe* jsou dálkové vlaky s více zastávkami a nižší rychlostí než vlaky Intercity.
([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
([85]) Viz SWD(2026) 233.
([86]) Z 24. a 25. bodu odůvodnění nařízení vyplývá, že tyto informace musí být „jasně“ sděleny.

spojené s přepravním dokladem (přepravními doklady) v případě narušení probíhající cesty, které ovlivní přípoj cestujícího mezi různými osobními železničními spoji.

Podpůrná studie k této zprávě zjistila různé způsoby, jimiž zúčastněné subjekty (především zavedené železniční podniky) tento požadavek na poskytnutí informací před zakoupením podle všeho plní. Mezi příklady uvedenými zúčastněnými stranami patří označení nebo upozornění v různých fázích procesu online rezervace ([87]), ústní informace od zaměstnanců ve výdejnách přepravních dokladů, na informačních přepážkách nebo při telefonickém prodeji a informace v obchodních podmínkách železničního podniku. Studie zároveň uvádí, že v některých členských státech nejsou cestující před zakoupením přepravního dokladu informováni o tom, zda je či není přepravní doklad nebo doklady přímým přepravním dokladem. V případě několika členských států to lze vysvětlit tím, že všechny vnitrostátní přepravní doklady zakoupené v rámci jedné transakce jsou považovány za přímé přepravní doklady, čímž se snižuje potřeba výslovně informovat cestující před zakoupením ([88]). Z podpůrné studie rovněž vyplývá, že nejméně v jednom členském státě se hlavní železniční podnik a organizace zastupující cestující neshodly na tom, zda byly tyto informace před zakoupením poskytnuty ([89]).

Zdá se tedy, že cestující nemusí být vždy před zakoupením přepravního dokladu důsledně a jasně informováni o tom, zda přepravní doklad nebo doklady, které si kupují na cestu po železnici, představují přímý přepravní doklad. Rozmanitost možných komunikačních prostředků v jednotlivých členských státech, kterými jsou tyto informace cestujícím poskytovány v různých fázích procesu rezervace – pokud jsou vůbec poskytovány – ztěžuje cestujícím orientaci v procesu získávání informací a pochopení jejich práv. Ještě problematičtější je to v případě, kdy cestující absolvuje cestu s několika železničními podniky (při neexistenci povinnosti poskytovat přímé přepravní doklady), případně v několika členských státech.

Jedna zpráva vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování uvádí stížnost týkající se informací o přímých přepravních dokladech, aniž by byly uvedeny další podrobnosti ([90]).

2.5.4. Odpovědnost za přímé přepravní doklady

V souladu s čl. 12 odst. 3 nařízení a jak již bylo uvedeno výše, pokud je cesta zahrnující jeden nebo více přípojů prodávána jako přímý přepravní doklad, je železniční podnik povinen cestujícímu nahradit jízdné nebo ho přesměrovat([91]), odškodnit ho ([92]) a poskytnout mu pomoc ([93]), pokud cestující zmešká jeden nebo více přípojů.

Zatímco většina zúčastněných stran, které byly konzultovány v posuzovaných členských státech, nedokázala v rámci podpůrné studie poskytnout informace o této problematice, dostupné důkazy, získané především od zavedených železničních podniků, naznačují, že

([87]) Například až poté, co si cestující zvolí cestu, a někdy dokonce až těsně před zaplacením.
([88]) FI, SE.
([89]) Zejména v případě Nizozemska je situace sporná: železniční podnik uvádí, že cestující jsou informováni před dokončením nákupu, zatímco organizace zastupující cestující se domnívá, že nejsou systematicky informováni.
([90]) HU.
([91]) Článek 18 *(Náhrada jízdného a přesměrování)* nařízení.
([92]) Článek 19 *(Odškodnění)* nařízení.
([93]) Článek 20 *(Pomoc)* nařízení.

naprostá většina cestujících, kteří zmeškají přípoje na cestách zakoupených prostřednictvím přímého přepravního dokladu, volí přesměrování ([94]).

Nařízení rovněž zohledňuje situaci, kdy železniční podnik prodává kombinaci přepravních dokladů pro cestu zahrnující železniční podniky, které nejsou součástí téhož železničního podniku, z vlastní iniciativy, a činí tak v rámci jedné obchodní transakce. V takovém případě se obecně předpokládá, že se jedná o přímý přepravní doklad – pokud podnik cestujícího před zakoupením neinformuje, že přepravní doklady představují samostatné přepravní smlouvy ([95]).

Správné informace o železničním spoji však mají zásadní význam i v případě, že cestující nakupují přepravní doklady od prodejce přepravních dokladů nebo od poskytovatele souborných služeb cestovního ruchu. Pokud prodejci přepravních dokladů nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu prodávají samostatné přepravní doklady jako balíček v rámci jedné obchodní transakce, měli by cestujícímu před zakoupením jasně sdělit, že tyto přepravní doklady nenabízejí stejnou úroveň ochrany jako přímé přepravní doklady a že železniční podnik nebo železniční podniky provozující daný spoj tyto přepravní doklady nevydaly jako přímé přepravní doklady. V opačném případě odpovídá prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu za náhradu celkové částky zaplacené během této transakce za přepravní doklad nebo přepravní doklady a dále za odškodnění ve výši 75 % uvedené částky, zmešká-li cestující jeden nebo více přípojů ([96]).

Zjištění podpůrné studie podle všeho naznačují, že v souladu se závěry uvedenými v oddíle 2.5.3 výše v případech, kdy jsou cestujícím poskytovány informace o samostatné smluvní povaze přepravních dokladů, k tomuto poskytování dochází různými způsoby, a to buď před zakoupením (např. na internetových stránkách nebo během procesu online rezervace), nebo po zakoupení prostřednictvím sdělení na přepravním dokladu. V některých členských státech nebylo možné nalézt žádné důkazy o tom, že tyto informace byly poskytnuty, což lze v některých případech vysvětlit tím, že všechny vnitrostátní osobní železniční spoje v daném členském státě jsou považovány za spoje s přímými přepravními doklady.

Tuto složitost zvyšuje i to, že nařízení stanoví režim výjimek, podle něhož mohou členské státy za určitých podmínek udělit pro některé železniční spoje ([97]) výjimku z povinností uvedených v článcích 18 až 20 nařízení (tj. náhrada nebo přesměrování, odškodnění a pomoc). Tyto výjimky platí bez ohledu na to, zda cestující je či není držitelem přímého přepravního dokladu. V důsledku toho mohou nastat situace, kdy jsou železniční podniky podle čl. 12 odst. 1 povinny nabízet pro daný typ spojů přímé přepravní doklady, zatímco na tentýž typ spojů se do určité míry vztahuje výjimka z odpovídajících pravidel týkajících se odpovědnosti za zmeškané přípoje podle článků 18 až 20 ([98]).

([94]) Podpůrná studie rovněž zjistila, že někteří cestující nežádají o náhradu ani o přesměrování, ale jednoduše upustí od své cesty, aniž by požádali o náhradu, přestože na ni mají nárok. Například Německo odhadlo, že: 60–70 % cestujících se rozhodne pro přesměrování, 10–15 % pro náhradu, 20–30 % pro odškodnění a přibližně 5 % požaduje pomoc.

([95]) Viz ustanovení čl. 12 *(Přímé přepravní doklady)* odst. 4 a 24. bod odůvodnění nařízení.

([96]) Viz ustanovení čl. 12 *(Přímé přepravní doklady)* odst. 4 a 5, jakož i 25. bod odůvodnění nařízení.

([97]) Viz článek 2 *(Oblast působnosti)* nařízení a oddíl 2.1 výše.

([98]) Podrobnější analýzu výjimek členských států vztahujících se na přímé přepravní doklady lze nalézt v podpůrné studii ke zprávě o provádění nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a jeho výsledcích v oddílu 2.6.4.3 závěrečné zprávy týkajícím se pravidel odpovědnosti v souvislosti s přímými přepravními doklady.

Některé železniční podniky uzavřely mnohostranné odvětvové dohody, aby pomohly cestujícím, pokud zmeškají přípoj mezi železničními spoji různých podniků, na něž se nevztahuje přímý přepravní doklad (např. dohoda o pokračování cesty (AJC) ([99]), Hop On the Next Available Train (HOTNAT) ([100])). Celkové právní uspořádání v oblasti odpovědnosti a poskytování informací cestujícím podle všeho přispívá k tomu, že cestující se obtížně orientují ve svých právech v případě zmeškání přípoje během své cesty vlakem ([101]).

V jedné zprávě vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování ([102]) jsou uvedeny dvě stížnosti týkající se odpovědnosti za pokračování v cestě a to, zda platí odpovědnost za přímé přepravní doklady. V jednom případě bylo shledáno, že tato odpovědnost platí, zatímco ve druhém případě nikoli.

2.6. Právo na vlastní přesměrování (čl. 18 odst. 3)

Ustanovení čl. 18 odst. 3 nařízení zavádí právo cestujících na „vlastní přesměrování“, což znamená, že cestující mohou převzít iniciativu při hledání alternativního cestovního plánu, pokud železniční podnik (okamžitě) nenabízí schůdnou alternativu, ale nejen to. Znamená to také, a to je důležitější, že cestující mohou od železničního podniku získat náhradu nákladů na sestavení vlastního cestovního plánu. V případě neexistence takového práva by měli cestující, kteří se sami přesměrují, nárok nanejvýš na vrácení ceny přepravního dokladu a měli by potíže s vymáháním nákladů na operativní změny na poslední chvíli podle aktuálních tarifů v den zakoupení (které mohou být výrazně vyšší než cena původního přepravního dokladu při rezervaci).

Toto ustanovení nařízení obsahuje dvoustupňový přístup pro cestující.

Podle čl. 18 odst. 3 prvního pododstavce nařízení může železniční podnik dovolit, aby cestující uzavřel na vlastní žádost smlouvy s jinými poskytovateli dopravních služeb, které mu umožní dosáhnout cílové stanice za srovnatelných podmínek; v takovém případě mu železniční podnik nahradí vzniklé náklady. To předpokládá, že železniční podnik s žádostí cestujícího souhlasí.

Ustanovení čl. 18 odst. 3 druhého pododstavce nařízení zavedlo nové právo, aby v případě, že železniční podnik nenabídne cestujícímu v případě narušení cesty včasné řešení do 100 minut, mohl cestující pro sebe zajistit alternativní veřejnou železniční, autokarovou nebo autobusovou dopravu a aby mu podnik uhradil „nezbytné, odpovídající a přiměřené“ náklady na další přepravní doklad. Po uplynutí 100 minut již cestující souhlas dopravce k zajištění alternativní dopravy nepotřebuje.

([99]) Viz aktuální informační materiál k dohodě o pokračování cesty na internetových stránkách Mezinárodního výboru pro železniční dopravu, který byl zveřejněn v prosinci 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Poznámka: celá dohoda není veřejná).

([100]) Viz internetové stránky sdružení Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/ HOTNAT zahrnuje pouze omezený počet provozovatelů vysokorychlostních železnic, kteří jsou členy sdružení Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS a NS). Vztahuje se pouze na jejich vysokorychlostní síť.

([101]) Cílená revize nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Výzva k předložení faktických podkladů.

([102]) DK.

V sedmi členských státech je z uplatňování čl. 18 odst. 3 v současné době výslovně udělena výjimka pro **regionální železniční spoje** ([103]). Platnost této výjimky má skončit dne 7. června 2028 ([104]). Na **městské a příměstské spoje** se čl. 18 odst. 3 nevztahuje v deseti členských státech ([105]). V šesti členských státech ([106]) je z uplatňování článku 18 udělena výjimka pro **mezinárodní železniční spoje** do třetích zemí.

Podpůrná studie ukazuje na roztříštěný obraz uplatňování čl. 18 odst. 3 prvního pododstavce v praxi (tj. v případech, kdy je nutný souhlas železničního podniku s žádostí cestujícího o vlastní přesměrování). Ačkoli většina železničních podniků posuzovaných v rámci studie zjevně umožňuje cestujícím, aby si v případě narušení zajistili vlastní alternativní dopravu, uplatnění tohoto práva a odpovídající úhrada nákladů může u některých z těchto podniků podléhat určitým podmínkám. Tyto podmínky zahrnují například poslední vlak jedoucí daný den, velká zpoždění nebo absence informací, neschopnost železnice nabídnout vhodnou variantu, nebo může být právo na náhradu nákladů omezeno na určité dopravní prostředky (železnice nebo autobusy/autokary) nebo na nízkonákladové alternativy. V několika členských státech bylo rovněž shledáno, že železniční podniky při organizování alternativní dopravy podle všeho spoléhají na své vlastní kapacity a obecně neposkytují náhradu jízdného za dopravu, kterou si cestující zajistí sami ([107]). V několika členských státech byly zaznamenány rozdílné názory na uplatňování tohoto nového práva mezi železničními podniky na jedné straně a organizacemi zastupujícími cestující nebo vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování na straně druhé ([108]).

Pokud jde o čl. 18 odst. 3 druhý pododstavec nařízení (tj. když po 100 minutách již není souhlas železničního podniku nutný), většina železničních podniků tvrdí, že cestujícím, kteří využijí svého práva na vlastní přesměrování, hradí náklady. Samotná zjištění podpůrné studie však neprokazují, zda je toto právo v praxi skutečně důsledně dodržováno.

Tato zjištění potvrzují připomínky sítě ESC poukazující na problémy související s uplatňováním čl. 18 odst. 3 nařízení. Cestující například často nevědí o časovém limitu 100 minut a označují ho za nemožný, pokud jde o případy posledního vlaku, narušení nočních vlaků a složitých přeshraničních cest. Síť ESC rovněž poukázala na neexistenci letecké dopravy jako platného alternativního druhu dopravy pro nabídky přesměrování podle čl. 18 odst. 3 nařízení ([109]).

Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([110]) ve své dvouleté zprávě konstatoval, že je třeba více vysvětlovat prosazování, zejména u článku 18. Ustanovení článku 18 poskytují cestujícím pouze omezené možnosti, jak si zorganizovat vlastní cestu. Jiný vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([111]) shledal, že během jedné události, při níž došlo k několika odřeknutím dálkových železničních spojů z důvodu stávky nebo

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (pro vnitrostátní železniční spoje na vzdálenost kratší než 150 km). Výjimka z čl. 18 odst. 3 nařízení je v souladu s čl. 2 odst. 8 posledním pododstavcem nařízení povolena pouze do 7. června 2028.

([104]) Viz ustanovení čl. 2 *(Oblast působnosti)* odst. 8 poslední pododstavec nařízení.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE pro vnitrostátní železniční spoje na vzdálenost kratší než 150 km a AT pro městské spoje.

([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.

([107]) FI, RO.

([108]) BG, NL, SI.

([109]) Strengthening Rail Passenger Rights in the EU | European Consumer Centers Network (Posílení práv cestujících v železniční přepravě v EU | Síť evropských spotřebitelských center).

([110]) DE.

([111]) FI, viz https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/

závady na trati, nebylo cestujícím povoleno zvolit si bezplatné přesměrování jako náhradu odřeknuté cesty. Po zásahu vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování přijal železniční podnik opatření, aby se přizpůsobil pravidlům.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem se zdá, že právo na vlastní přesměrování zavedené nařízením není v EU uplatňováno důsledně. Pravidla podle všeho vedou k různým postupům náhrady jízdného – pokud jsou vůbec uplatňována –, což posiluje pocit nejasnosti pro cestující v souvislosti s tímto právem.

2.7. Odškodnění – vyšší moc (čl. 19 odst. 10)

Ustanovení čl. 19 odst. 1 nařízení stanoví zásadu, že cestující, aniž ztratí právo na přepravu, má nárok požadovat od železničního podniku odškodnění v případě, je-li postižen zpožděním mezi výchozí a cílovou stanicí uvedenými v přepravním dokladu nebo přímém přepravním dokladu, za které nebyla poskytnuta náhrada nákladů podle článku 18 nařízení. Nařízení rovněž stanoví minimální odškodnění v případě zpoždění, které je stanoveno jako procento z ceny přepravního dokladu ([112]). Ustanovení čl. 19 odst. 10 nařízení osvobozuje železniční podniky od povinnosti uhradit odškodnění za zpoždění ve třech případech: 1) pokud prokáží, že zpoždění, zmeškání přípoje nebo odřeknutí bylo přímo způsobeno mimořádnými okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu. Mezi tyto mimořádné okolnosti mohou patřit extrémní povětrnostní podmínky, závažné přírodní katastrofy nebo závažné krize v oblasti veřejného zdraví, jako jsou pandemie, kterým železniční podnik nemohl zabránit a které nemohl zmírnit i přesto, že přijal veškerá přiměřená opatření; 2) zavinění cestujících nebo 3) konkrétní činy třetí osoby (např. sabotáž, krádež kabelů), s výjimkou stávek zaměstnanců železničního podniku nebo jednání či opomenutí jiných železničních podniků, provozovatelů infrastruktury nebo provozovatelů stanic. Tato ustanovení jsou odlišná od článku 17 nařízení (ES) č. 1371/2007, který ukládal přísnou odpovědnost bez takových výjimek (jak potvrzuje judikatura Soudního dvora ([113]). Je také důležité poznamenat, že toto ustanovení o „vyšší moci“ se vztahuje pouze na odškodnění a nemá vliv na uplatňování jiných práv cestujících, jako je přesměrování a pomoc.

Žádný členský stát výslovně neuplatnil výjimku z čl. 19 odst. 10 nařízení. Některé členské státy však udělily výjimku z celého článku 19 pro dálkové železniční spoje ([114]); regionální železniční spoje ([115]); městské a příměstské železniční spoje ([116]); železniční spoje nabízené výhradně pro historické nebo turistické účely ([117]) a mezinárodní spoje do třetích zemí ([118]).

Podpůrná studie ukazuje, že využívání této výjimky se v jednotlivých členských státech liší. Zjistila, že ve 13 členských státech ([119]) železniční podniky analyzované ve studii údajně výjimku v praxi neuplatňují a vyplácejí odškodnění i v případech, kdy zpoždění, odřeknutí nebo zmeškání přípoje může souviset s mimořádnými okolnostmi. V deseti členských státech ([120]) železniční podniky posuzované ve studii uvedly, že uplatňují

([112]) Minimální odškodnění činí konkrétně 25 % ceny přepravního doklady v případě zpoždění o 60 až 119 minut a 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 nebo více minut.
([113]) Rozsudek ze dne 26. září 2013, 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.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.

výjimku, přičemž odškodnění se nevyplácí v případech, kdy zpoždění, odřeknutí nebo zmeškání spojů způsobily události, které železniční podniky zjevně nemohly ovlivnit (např. nepříznivé počasí, nehody nebo bezpečnostní hrozby).

Studie rovněž zjistila, že v 19 členských státech cestující zřejmě dostávají od zkoumaných podniků odškodnění, pokud jsou zpoždění, odřeknutí a zmeškání spojů způsobena stávkami zaměstnanců železničního podniku, jednáním jiných podniků využívajících stejnou infrastrukturu nebo provozovateli infrastruktury a stanic ([121]). V Řecku se výslovně uvádí, že nárok na odškodnění v případě stávky mají pouze držitelé karet pro více cest. Studie rovněž zjistila, že železniční podniky posuzované ve čtyřech členských státech ([122]) podle všeho tato zpoždění, odřeknutí a zmeškání přípoje z odškodnění zcela vylučují. Posuzovaný železniční podnik v Rumunsku nabízí odškodnění pouze v případě stávek, nikoliv však v případě jiného jednání třetích stran v rámci sítě.

Dostupné důkazy shromážděné v rámci podpůrné studie celkově ukazují, že ustanovení o „vyšší moci“ v čl. 19 odst. 10 nařízení není v EU uplatňováno důsledně. Zejména se zdá, že hlavní železniční podniky v přibližně polovině členských států nevyužívají důvody pro výjimku z placení odškodnění zavedených revizí nařízení v roce 2021 a nadále vyplácejí odškodnění za události uvedené v čl. 19 odst. 10 nařízení. Kromě toho se zdá, že v omezeném počtu případů se v praxi neuplatňuje právo cestujícího na odškodnění při zpoždění, odřeknutí a zmeškání přípoje způsobených stávkami zaměstnanců železničního podniku, jednáním jiných podniků využívajících stejnou infrastrukturu nebo provozovateli infrastruktury a stanic.

Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([123]) ve zprávě uvedl, že důvody pro vyloučení stanovené v čl. 19 odst. 10 nařízení vedly cestující k častějšímu podávání stížností poté, co byla jejich žádost o odškodnění zamítnuta.

2.8. Jednotný formulář pro žádosti o náhradu a odškodnění (čl. 18 odst. 7 a čl. 19 odst. 6)

V souladu s čl. 18 odst. 7 a čl. 19 odst. 6 nařízení mají cestující právo podávat železniční podnikům své žádosti o náhradu a odškodnění prostřednictvím jednotného formuláře. Za tímto účelem přijala Komise prováděcí nařízení Komise (EU) 2024/949 ([124]). Na základě přílohy uvedeného prováděcího nařízení vypracovala Komise jednotný formulář ve všech úředních jazycích EU, který je přizpůsoben potřebám osob se zrakovým postižením. Jednotný formulář je k dispozici na internetových stránkách Komise ([125]). Jednotný formulář lze předložit jako fyzický dokument nebo elektronickými prostředky ([126]). Formulář je navržen tak, aby cestující mohli upřesnit povahu žádosti a poskytnout železničním podnikům potřebné údaje.

([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]) Prováděcí nařízení Komise (EU) 2024/949 ze dne 27. března 2024, kterým se stanoví jednotný formulář žádosti o náhradu a odškodnění pro cestující v železniční přepravě za zpoždění, za zmeškání přípoje a odřeknutí železničního spoje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782, Úř. věst. L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj
([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en
([126]) Článek 1 prováděcího nařízení Komise (EU) 2024/949.

V tomto ohledu Komise upozorňuje na řadu specifických rysů souvisejících s rozsahem zmocnění obsažených v článcích 18 a 19 nařízení (EU) 2021/782 za účelem přijetí prováděcích pravidel v této věci.

Zaprvé, jednotný formulář lze použít pouze ve vztahu k železničním podnikům, nikoli k prodejcům přepravních dokladů a poskytovatelům souborných služeb cestovního ruchu, kteří mohou rovněž odpovídat za náhradu jízdného a odškodnění cestujícím za velmi specifických podmínek popsaných v článku 12 nařízení (EU) 2021/782. Je tomu tak proto, že uvedené ustanovení neobsahuje zmocnění, aby Komise přijala prováděcí pravidla v této věci podle uvedeného nařízení.

Zadruhé, železniční podniky mohou mít pro účely vyřizování žádostí o náhradu nebo odškodnění na svých internetových stránkách nebo prostřednictvím mobilní aplikace zaveden vlastní online formulář nebo podobný systém. Tyto integrované formuláře nebo systémy by měly umožnit účinnější a včasnější vyřizování žádostí. Současně zmocnění k přijímání prováděcích pravidel obsažené v článcích 18 a 19 nařízení umožňuje pouze vytvoření samostatného formuláře Komisí ([127]) a neposkytuje základ pro regulaci obsahu a podoby formulářů vypracovaných železničními podniky.

Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([128]) ve své zprávě uvedl jednotný formulář v rámci činností v oblasti prosazování.

2.9. Vážná narušení dopravy a pohotovostní plánování (čl. 20 odst. 6)

Podle čl. 20 odst. 6 nařízení koordinují železniční podniky, pokud jsou vypracovány pohotovostní plány podle čl. 13a odst. 3 směrnice 2012/34/EU ([129]), svou činnost s provozovateli stanic a provozovateli infrastruktury, aby byli připraveni na vážné narušení dopravy a dlouhá zpoždění, kvůli kterým by ve stanici uvízl značný počet cestujících. Tyto pohotovostní plány zahrnují požadavky na přístupnost výstražných a informačních systémů.

Pokud jde o výjimky, zatímco pro dálkové železniční spoje není možné uplatnit výjimku z povinnosti podle čl. 20 odst. 6 nařízení, pro regionální železniční spoje byla udělena výjimka v osmi členských státech ([130]); pro městské a příměstské železniční spoje v deseti členských státech ([131]); pro historické nebo turistické spoje v 15 členských státech([132]) a pro mezinárodní spoje do třetích zemí v sedmi členských státech ([133]).

Z dostupných důkazů shromážděných pro podpůrnou studii vyplývá, že v 18 členských státech ([134]) železniční podniky zřejmě koordinují pohotovostní plány pro případ vážného narušení dopravy s provozovateli stanic a infrastruktury, přičemž formálně zohledňují přístupnost výstražných a informačních systémů pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Ve čtyřech členských státech železniční

([127]) V období od 1. července 2024 do 30. března 2026 byly tyto zprávy na internetových stránkách Komise staženy 1 718krát, přičemž většina stažení proběhla v posledních dvanácti měsících tohoto období.
([128]) EL.
([129]) Podle tohoto ustanovení uloží členské státy železničním podnikům, které provozují osobní dopravu, aby zavedly pohotovostní plány a zajistily jejich řádnou koordinaci s cílem poskytnout pomoc cestujícím ve smyslu článku 18 nařízení (ES) č. 1371/2007 v případě vážného narušení dopravy.
([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.

podniky podle všeho koordinují svou činnost s provozovateli stanic a infrastruktury, ale chybí jim buď formální pohotovostní plány, nebo v nich není otázka přístupnosti zohledněna ([135]). Ve čtyřech dalších členských státech ([136]) nejsou zavedeny žádné pohotovostní plány nebo o nich nebyly získány žádné jasné informace.

Tyto pohotovostní plány jsou nezbytné pro zajištění rychlé, koordinované a na cestující zaměřené reakce na narušení dopravy, včetně včasného informování, pomoci a v případě potřeby i alternativních dopravních opatření. Tato otázka byla rovněž nastolena na zasedání expertní skupiny pro práva cestujících (podskupiny pro vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování práv cestujících v železniční přepravě) v prosinci 2025, kde vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování navrhly sdílení osvědčených postupů týkajících se způsobu vypracování pohotovostních plánů v jejich příslušných členských státech ([137]). Sdílení osvědčených postupů je důležité pro posílení kvality a jednotnosti pohotovostního plánování ve všech členských státech a pro zvýšení celkové odolnosti železničního systému. Pohotovostní plánování není jednorázovou záležitostí, ale trvalým procesem, a několik nedávných nehod v odvětví železniční dopravy zdůraznilo, že je důležité mít k dispozici spolehlivé a prověřené pohotovostní plány, a to jak pro ochranu cestujících, tak pro zajištění kontinuity spojů v případě vážného narušení dopravy.

Pohotovostní plánování zmiňuje ve svých zprávách několik vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování, a to v souvislosti s povinnostmi v oblasti sledování pohotovostních plánů ([138]) a s plánovanými činnostmi v oblasti prosazování pro nadcházející vykazované období ([139]). Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování ([140]) poskytl informace o své činnosti, jejímž cílem je porovnat a prozkoumat vztah mezi nařízením a dalšími unijními a vnitrostátními právními předpisy, které stanoví požadavky na pohotovostní plány.

2.10. Osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (kapitola V)

Jednou z ústředních zásad právních předpisů EU týkajících se práv cestujících, včetně práv cestujících v železniční dopravě, je poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace srovnatelné příležitosti k cestování jako ostatním osobám, a to stanovením pravidel týkajících se nediskriminace a pomoci během jejich jízdy ([141]). Několik nových ustanovení v nařízení rozšiřuje již existující ustanovení o pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace cestujícím po železnici podle nařízení (ES) č. 1371/2007. Uvedená pomoc – poskytovaná železničními podniky a provozovateli stanic – je nezbytná vzhledem k tomu, že mnoho stanic a vlaků v EU je pro tuto skupinu osob stále nepřístupných. Dokud nebude dosaženo plné přístupnosti ve všech evropských železničních sítích, budou tito cestující při cestování i nadále závislí na zvláštní pomoci.

K zajištění odpovídající pomoci potřebují železniční podniky a provozovatelé stanic často čas na nasazení vyškolených zaměstnanců a vhodného vybavení. Proto mohou vyžadovat,

([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Viz Rejstřík expertních skupin Komise a dalších podobných subjektů, expertní skupina pro práva cestujících (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Viz 27. bod odůvodnění nařízení. Viz také sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě – Evropská vize pro cestující: sdělení o právech cestujících ve všech druzích dopravy (COM(2011) 898 final).

aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace oznámily své potřeby pomoci předem. Železniční podnik nebo provozovatel stanice odpovídá za zajištění toho, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace mohla nastoupit do vlaku, přestoupit na navazující železniční spoj, na který má jízdenku, nebo z vlaku vystoupit, pouze pokud tato osoba včas předem oznámí své potřeby pomoci. Jedním z hlavních úspěchů revize nařízení v roce 2021 bylo **zkrácení lhůty pro předběžné oznámení ze 48 hodin na 24 hodin** ([142]). Aby se železniční podniky a provozovatelé stanic mohli na tuto změnu připravit, nařízení stanoví přechodné období: členské státy se mohou rozhodnout, že do 30. června 2026 budou uplatňovat delší lhůtu pro předběžné oznámení, a to až 36 hodin. Za tímto účelem musely Komisi oznámit tuto výjimku a zároveň poskytnout informace o opatřeních přijatých nebo plánovaných ke zkrácení lhůty pro předběžné oznámení na 24 hodin ([143]). Osm členských států ([144]) oznámilo Komisi, že tuto výjimku využívají. Podpůrná studie naopak zjistila, že některé železniční podniky vyžadují lhůty pro předběžné oznámení kratší než 24 hodin ([145]). Organizace zastupující osoby se zdravotním postižením, které se zúčastnily konzultace se zúčastněnými stranami v rámci podpůrné studie, však uvedly, že postupy týkající se předběžného oznámení jsou u mnoha železničních podniků často těžkopádné a neúčinné.

Nařízení rovněž zavedlo požadavek, že **pokud železniční podnik požaduje, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace byla ve vlaku doprovázena**, což je povoleno pouze tehdy, je-li to bezpodmínečně nutné za účelem dodržení nediskriminačních pravidel pro přístup železničního podniku, například z bezpečnostních důvodů, **je doprovázející osoba oprávněna cestovat bezplatně** a, je-li to proveditelné, sedět vedle osoby, kterou doprovází (čl. 23 odst. 1 písm. b) ve spojení s čl. 21 odst. 2 nařízení). Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohou své **asistenční psy** přepravovat bezplatně v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy (čl. 23 odst. 1 písm. c) nařízení). Zúčastněné strany, které odpověděly v rámci konzultace, se vesměs shodly na tom, že tato dvě ustanovení byla plně provedena.

Nařízení rovněž stanoví, že pokud v železniční stanici v místě odjezdu není výdejna přepravních dokladů nebo žádné dostupné automaty pro prodej přepravních dokladů ani není žádný jiný dostupný způsob, jak si přepravní doklad zakoupit předem, jsou osoby se

([142]) Viz čl. 24 písm. a) první pododstavec nařízení.

([143]) Viz čl. 24 písm. a) poslední pododstavec nařízení.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV a RO tuto výjimku plně využily, zatímco DK ji využilo pouze pro přeshraniční železniční spoje do DE. V případě DE se výjimka obecně vztahuje na mezinárodní cesty, u nichž mohly být stanoveny různé lhůty pro oznámení mezi členskými státy. V praxi se tato výjimka uplatňuje ve složitých individuálních případech.
Zavedené železniční podniky v BG a CZ však vyžadují, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace oznámily své potřeby pomoci předem, a to i 48 nebo (v případě některých vlaků v BG) více hodin před svou cestou.
EE tuto výjimku nevyužilo, nicméně jeho zavedený železniční podnik nadále vyžaduje, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace oznámily potřebu pomoci 36 hodin předem.

([145]) Například belgická zavedená železniční společnost vyžaduje předběžné oznámení ve lhůtě tří hodin pro spoje, které vyjíždějí ze 41 nejdůležitějších železničních stanic nebo do nich přijíždějí, rakouská zavedená železniční společnost vyžaduje předběžné oznámení ve lhůtě 12 hodin pro všechny vnitrostátní spoje, lucemburská zavedená železniční společnost vyžaduje předběžné oznámení ve lhůtě jedné hodiny pro vnitrostátní spoje (pro večerní a noční spoje však vyžaduje předběžné oznámení nejpozději do 20:30 pro odjezdy v tentýž den). V Nizozemsku požaduje zavedená železniční společnost lhůtu v délce jedné hodiny pro vnitrostátní spoje, ale v délce nejméně 24 hodin pro mezinárodní spoje a 36 hodin pro spoje do Německa. Ve Španělsku se vyžaduje předběžné oznámení potřeby pomoci ve lhůtě 30 minut až 12 hodin před odjezdem, a to v závislosti na typu stanice.

zdravotním postižením oprávněny **zakoupit přepravní doklady ve vlaku bez dodatečných nákladů** (čl. 11 odst. 4 první pododstavec nařízení). Přestože železniční podniky mohou toto právo omezit nebo odepřít z oprávněných důvodů souvisejících s bezpečností nebo povinnou rezervací místa ve vlaku, většina železničních podniků posuzovaných v podpůrné studii tuto povinnost zavedla bez jakýchkoli omezení ([146]). Pouze v členských státech, v nichž jsou všechny železniční stanice vybaveny automaty pro prodej přepravních dokladů ([147]) nebo v nichž železniční podnik nabízí několik jiných alternativ (nákup jízdenek online, po telefonu nebo v samoobslužných prodejnách v železničních stanicích nebo v jejich blízkosti) ([148]), železniční podniky neumožňují nikomu (ani osobám se zdravotním postižením) zakoupit přepravní doklady ve vlaku.

Nařízení ukládá železničním podnikům a provozovatelům stanic povinnost zaplatit **odškodnění za ztracené nebo poškozené vybavení pro mobilitu ([149])** na základě nákladů na nahrazení nebo opravu vybavení (čl. 25 odst. 1 nařízení) a urychleně vyvinout veškeré náležité úsilí, aby okamžitě poskytli potřebnou dočasnou náhradu vybavení pro mobilitu (čl. 25 odst. 2 nařízení). Zatímco všechny železniční podniky a provozovatelé stanic, byli posuzováni v rámci podpůrné studie, dodržovali povinnost zaplatit odškodnění, většina zavedených železničních podniků připustila, že nejsou schopny nabídnout dočasnou náhradu vybavení pro mobilitu.

Nařízení vyžaduje, aby železniční podniky a provozovatelé stanic poskytovali všem pracovníkům, kteří přicházejí do styku se zákazníky, **školení zaměřené na problematiku zdravotního postižení**. Pracovníci, kteří pravidelně poskytují přímou pomoc cestujícím se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, musí navíc projít cíleným školením, které jim poskytne dovednosti potřebné k uspokojování specifických potřeb těchto cestujících (čl. 26 odst. 1 nařízení). Železniční podniky a provozovatelé stanic, kteří byli posuzováni v rámci podpůrné studie, sice taková školení zavedli, ale organizace zastupující osoby se zdravotním postižením často vyjadřují obavy ohledně jejich kvality. Upozorňují také na to, že nařízení nevyžaduje, aby je železniční podniky nebo provozovatelé stanic zapojili do přípravy nebo poskytování těchto školicích programů. Ačkoli taková povinnost neexistuje, většina zavedených železničních společností uvedla, že za tímto účelem spolupracuje s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo do uvedeného školení zapojuje své vlastní pracovníky se zdravotním postižením.

Nařízení ukládá železničním podnikům a provozovatelům stanic povinnost **vynaložit veškeré náležité úsilí, aby zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace měly přístup k cestování vlakem v železničních stanicích, v nichž nejsou k dispozici zaměstnanci vyškolení** k poskytování pomoci těmto osobám, a ve vlacích, do nichž chtějí nastoupit nebo z nichž chtějí vystoupit, v nichž není vyškolená doprovodná posádka (čl. 23 odst. 1 písm. g) nařízení). Podle organizací zastupujících osoby se zdravotním postižením to nevedlo ke smysluplnému zlepšení v praxi. Tyto skupiny rovněž kritizují nařízení za to, že nevyžaduje nepřetržitou pomoc ve stanicích zajišťovanou pracovníky vyškolenými pro pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace po celou dobu provozu vlaků. Pomoc je namísto toho požadována pouze v případě, že jsou ve službě vyškolení pracovníci.

([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]) Zavedená železniční společnost v NL.
([148]) SE.
([149]) Musí rovněž zaplatit odškodnění za ztrátu či zranění asistenčních psů využívaných osobami se zdravotním postižením a osobami s omezenou schopností pohybu a orientace (viz rovněž čl. 25 *(Odškodnění ohledně vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení a asistenčních psů*) odst. 1 nařízení).

Organizace tvrdí, že to výrazně omezuje práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na rovnocenné a nezávislé cestování vlakem a jejich svobodu vybrat si jakýkoli vlak ([150]).

Řada vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování poukázala na to, že **některá ustanovení** týkající se pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace **nejsou jasná**, což následně brání jejich účinnému prosazování. Mezi zdůrazněné nejasnosti patří definice provozovatele stanice, kritéria pro určení, kdy lze stanici nebo vlak považovat za obsazené či s obsluhou (čl. 23 odst. 1 písm. d) až g)) ([151]), a přesný význam ustanovení zaručujícího bezplatnou přepravu osobního asistenta doprovázejícího osobu se zdravotním postižením (čl. 21 odst. 1 písm. a)).

Od přijetí předchozího nařízení o právech cestujících v železniční dopravě se plnění povinností železničních podniků a provozovatelů stanic v oblasti pomoci významně odvíjí od jejich **nediskriminačních pravidel pro přístup** (čl. 23 odst. 2), která musí být vypracována za aktivní účasti zástupců osob se zdravotním postižením (čl. 21 odst. 1). Zveřejnění těchto nediskriminačních pravidel pro přístup by mohlo zajistit, aby se osoby se zdravotním postižením mohly snadno seznámit s přístupem a uplatnit svá práva. Podpůrná studie na základě analýzy podkladů provedené organizací zastupující osoby se zdravotním postižením zjistila, že nediskriminační pravidla pro přístup na svých internetových stránkách zveřejnilo pouze několik železničních podniků a provozovatelů stanic.

Železniční podnik, provozovatel stanice, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu musí na požádání poskytnout **informace** (a to i v přístupných formátech) o přístupnosti stanic a souvisejících zařízení, jako jsou parkovací místa a obchody, a také vlaků. Kromě toho musí být v neobsazených stanicích uvedeny přístupné informace, aby cestující věděl, jak získat pomoc a kde se nachází nejbližší přístupná stanice (článek 22 nařízení). Z analýzy několika internetových stránek a aplikací železničních podniků provedené v rámci podpůrné studie vyplynulo, že tyto podniky poskytují informace o přístupnosti v různé míře, ačkoli organizace zastupující osoby se zdravotním postižením měly během konzultací se zúčastněnými stranami k provádění článku 22 velmi kritický postoj. Cílených konzultací uspořádaných v souvislosti se studií se zúčastnilo pouze několik (většinou celostátních nebo regionálních) organizací zastupujících osoby se zdravotním postižením, které se zaměřily především na postupy zavedených železničních podniků ve svých příslušných členských státech. Upozornily na několik problémů: neúplné pokrytí (např. podrobnosti o přístupnosti stanic, ale ne vlaků), domovské stránky železnic jsou nepřístupné pro uživatele se zrakovým postižením, informace jsou na domovské stránce železničního podniku těžko dohledatelné a výrazně větší množství obsahu je dostupné v úředním jazyce či úředních jazycích členského státu než v jiných jazycích. Vzhledem k tomu, že účast organizací zastupujících osoby se zdravotním postižením na konzultacích byla omezená, by k úplnému vyhodnocení účinnosti provádění pravidel nařízení v této oblasti bylo zapotřebí širšího okruhu podnětů.

Základní zásadou začleňování osob se zdravotním postižením je jejich zapojení do rozhodování, které ovlivňuje jejich životy, a využití jejich zkušeností. V souladu s tím pozměněné normy kvality služeb vyžadují, aby železniční podniky konzultovaly způsob poskytování pomoci s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf

([151]) Viz Rejstřík expertních skupin Komise a dalších podobných subjektů, expertní skupina pro práva cestujících (E02861/5).

osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ([152]). Podle posledních zpráv železničních podniků o plnění jejich norem kvality služeb splnilo tuto povinnost pouze devět zavedených železničních podniků a jeden nový účastník trhu. Většina z nich zřídila stálé platformy pro spolupráci ([153]), některé omezují spolupráci na společné zkoumání přístupnosti stanic a vlaků ([154]) nebo zapojují organizace do školení o pomoci zdravotně postiženým osobám, nabízených zaměstnancům železnic ([155]).

Členské státy mohou vyžadovat, aby provozovatelé stanic a železniční podniky působící na jejich území spolupracovali při zřizování a provozování **jednotných kontaktních míst pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace**. Tato jednotná kontaktní místa by byla odpovědná za přijímání žádostí o pomoc, jejich předávání příslušným provozovatelům stanic a železničním podnikům a poskytování informací o přístupnosti. Uvedený režim by zajistil, že cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace nebudou muset podávat více žádostí o pomoc, a to ani v případě, že jejich cesta zahrnuje několik železničních podniků (čl. 24 písm. f) nařízení). Doposud pouze jeden členský stát ([156]) oznámil Komisi vnitrostátní právní předpisy, podle nichž jsou provozovatelé stanic a železniční podniky působící na jeho území povinni zřídit jednotná kontaktní místa ([157]).

Ve svých zprávách o činnosti téměř polovina vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování ([158]) uvádí, že prováděla činnosti v oblasti sledování nebo prosazování (např. kontrola informací o přístupnosti stanic, poskytování pomoci v železničních stanicích, informací na internetových stránkách železničních podniků, školení o pomoci osobám se zdravotním postižením), zatímco devět vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování ([159]) oznámilo, že obdrželo stížnosti na údajné porušování práv osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

2.11. Vyřizování stížností a prosazování (článek 28 a kapitola VII)

2.11.1. Vyřizování stížností železničními podniky, provozovateli stanic a prodejci přepravních dokladů / poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu (článek 28)

Nařízení zavedlo lepší rámec pro prosazování, včetně nových pravidel pro **vyřizování stížností**, jako jsou jasné lhůty (čl. 28 odst. 2) a povinnost pro právnické osoby jiné než železniční podniky mít postup pro vyřizování stížností, a to i pro provozovatele stanic, kteří průměrně v průběhu jednoho roku odbaví více než 10 000 cestujících denně (čl. 28 odst. 1). Podle čl. 28 odst. 1 nařízení mohou cestující podat kterémukoli ze železničních podniků nebo provozovateli stanice stížnost týkající se práv a povinností, na něž se vztahuje toto nařízení, v oblastech jejich odpovědnosti. Takováto stížnost musí být podána do tří měsíců od předmětné události. Adresát stížnosti do jednoho měsíce od jejího obdržení buď odpoví s vysvětlením, nebo v odůvodněných případech uvědomí cestujícího o tom, že odpověď obdrží do tří měsíců ode dne přijetí stížnosti. Železniční podniky a provozovatelé stanic uchovávají po dobu trvání celého postupu vyřízení stížnosti, včetně postupů uvedených v článcích 33 a 34, údaje nezbytné pro posouzení stížnosti a tyto údaje

([152]) Viz poslední bod přílohy III nařízení.
([153]) Zavedené železniční společnosti v AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Lotyšská zavedená železniční společnost.
([155]) Nová španělská železniční společnost Ouigo Španělsko.
([156]) DE.
([157]) Ustanovení čl. 10 písm. a) německého zákona o železnicích – *Allgemeines Eisenbahngesetz.*
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

musí na požádání zpřístupnit vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování. Podrobné informace o postupu vyřizování stížností musí být veřejně přístupné, a to i osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Podpůrná studie zjistila, že v 15 členských státech ([160]) musí být stížnosti podány do tří měsíců od události, které se stížnost týká. Ve třech členských státech ([161]) stanovily zavedené železniční podniky pro přijetí stížnosti roční lhůtu. Ve třech členských státech ([162]) železniční podniky nestanovily žádnou lhůtu pro podání stížností. V jednom členském státě ([163]) stanoví vnitrostátní právní předpisy šestiměsíční lhůtu pro podání reklamace týkající se vnitrostátní přepravy, ale organizace spotřebitelů konzultovaná pro účely studie uvedla, že v praxi se uplatňuje tříměsíční lhůta. V jednom členském státě ([164]) je podle všeobecných přepravních podmínek zavedeného železničního podniku lhůta pro podání žádosti o náhradu nebo odškodnění v případě zpoždění 30 dnů.

Čtyři členské státy ([165]) nikdy nevyužily prodloužení lhůty pro odpověď na stížnost až o tři měsíce, 15 členských států ([166]) tuto možnost využívá jen zřídka, tři členské státy ([167]) prodloužení využívají někdy a jeden členský stát ([168]) prodloužení využívá pravidelně.

2.11.2. Zřízení vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování (článek 31)

Podle čl. 31 odst. 1 nařízení musí každý členský stát určit **subjekt nebo subjekty příslušné pro prosazování dodržování tohoto nařízení**. Každý subjekt přijme opatření nezbytná k tomu, aby se zajistilo dodržování práv cestujících. Všechny členské státy s výjimkou jednoho ([169]) určily jeden nebo více vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování práv cestujících v železniční dopravě. Určené vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování musí být nezávislé z hlediska své organizace, financování, právní struktury a procesu rozhodování na jakémkoli provozovateli infrastruktury, správci poplatků, přidělujícím subjektu nebo železničním podniku ([170]). Seznam vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování dodržování nařízení (EU) 2021/782 je k dispozici na internetových stránkách Komise ([171]).

2.11.3. Prosazování vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (článek 32)

Podle čl. 32 odst. 2 nařízení **vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazovaní** důkladně sledují soulad s tímto nařízením. Železniční podniky, provozovatelé stanic, provozovatelé

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. V Belgii se však tříměsíční lhůta zavedeného belgického železničního podniku týká mezinárodních spojů a odškodnění za zpoždění. Ostatní stížnosti týkající se vnitrostátních spojů nemají pevně stanovenou lhůtu. V Itálii se nicméně podle sdružení cestujících může lhůta lišit podle příslušného železničního podniku.
([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. Přestože na svém území nemá železniční síť (jako MT), musí sledovat a prosazovat dodržování pravidel nařízení u prodejců přepravních doklad a poskytovatelů souborných služeb cestovního ruchu. Viz čl. 31 odst. 4 nařízení.
([170]) Viz čl. 31 odst. 2 nařízení.
([171]) Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování – mobilita a doprava.

infrastruktury, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu poskytují vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace. Železniční podniky předají své kontaktní údaje vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování v členských státech, v nichž působí (čl. 32 odst. 4 nařízení). Komise neobdržela od vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování žádné informace o nedodržování těchto požadavků.

2.11.3.1. Podávání zpráv

V čl. 32 odst. 3 nařízení je stanovena povinnost vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování zveřejňovat každé dva roky zprávy se statistickými údaji o své činnosti, včetně uložených sankcích. Tyto zprávy se zpřístupní na internetových stránkách Agentury Evropské unie pro železnice ([172]). Na stejných internetových stránkách jsou rovněž zveřejňovány zprávy o kvalitě služeb ([173]) železničních podniků, jak již vyžadovalo nařízení (ES) č. 1371/2007. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování musí rovněž sledovat, zda železniční podniky stanovují normy kvality služeb a zavádějí systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udržely. Podpůrná studie zjistila, že většina norem kvality služeb uvedených v příloze III je ve zprávách o kvalitě služeb analyzovaných železničních podniků v široké míře zahrnuta. Z výsledků studie rovněž vyplývá, že železniční podniky působící ve 23 členských státech EU ([174]) zavedly systém řízení jakosti, aby udržely kvalitu služeb.

Zprávy o normách kvality služeb jsou důležitým nástrojem pro prosazování. Několik vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování ([175]) uvedlo, že se při sledování provádění nařízení a řešení stížností cestujících odvolávají na zprávy o kvalitě služeb. Ostatní vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování se tímto aspektem ve svých zprávách nezabývaly. Obecněji řečeno, vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování se vyzývají, aby tyto zprávy sledovaly a zajistily, aby je podniky pravidelně a včas zveřejňovaly.

2.11.3.2. Předložení a zveřejnění ve stanovené lhůtě

První soubor zpráv měl být předložen do 7. června 2025. Jeden vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování z jednoho členského státu zaslal zprávu ve stanovené lhůtě ([176]), vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování z 25 dalších členských států zaslaly své zprávy před koncem roku 2025 ([177]) a od jednoho členského státu nebyla obdržena žádná zpráva ([178]).

2.11.3.3. Obsah zpráv

Tato pravidelná podání hrají důležitou úlohu při zajišťování konzistentního a transparentního systému prosazování. Umožňují Komisi i vnitrostátním subjektům

([172]) National Enforcement Bodies (NEBs) Reports | European Union Agency for Railways (Zprávy vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování | Agentura Evropské unie pro železnice).
([173]) Railway Undertakings Service Quality Reports | European Union Agency for Railways (Zprávy o kvalitě služeb železničních podniků | Agentura Evropské unie pro železnice).
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI a SK – tj. nikoliv v DK, EL, CY a 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.

příslušným pro prosazování, aby si zachovaly průřezový celoevropský pohled na to, jak jsou práva cestujících v železniční dopravě prováděna, sledována a prosazována v praxi. Tento širší přehled je nezbytný pro identifikaci trendů, zlepšení koordinace a posílení celkové účinnosti regulačního rámce. Zprávy doplňují každoroční setkání expertních skupin pro práva cestujících v železniční dopravě, která pořádá Komise a na nichž si vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování vyměňují zkušenosti s postupy prosazování, novými problémy a možnými řešeními.

První soubor zpráv obdržených v roce 2025 odhaluje několik trendů. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování se stále více posouvají od čistě reaktivního vyřizování stížností k proaktivnějšímu modelu prosazování založenému na inspekcích, auditech a tematických kontrolách (například ohledně zpoždění a odřeknutí, povinností poskytovat informace a pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace). Údaje o stížnostech se systematičtěji používají k identifikaci opakujících se problémů, přičemž nejčastějšími zdroji sporů jsou zpoždění, zmeškání přípojů, odřeknutí a odškodnění, stejně jako přetrvávající nedostatky v poskytování informací a v menší míře i v přístupnosti. Některé vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování používají ke kategorizaci stížností, rozlišování mezi otázkami, na něž se nařízení vztahuje a nevztahuje, a k cílenému šetření v oblastech, v nichž dochází k nesouladu, strukturované online formuláře a horké linky.

Komise poskytla **šablonu zprávy**, kterou mohou vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování používat na dobrovolném základě. Při přípravě zprávy za rok 2025 použilo šablonu jen několik vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování, ale několik uvedených subjektů shrnulo informace podle jednotlivých oddílů, jak jsou navrženy v šabloně. Návrhy, co by mohlo být do zprávy zahrnuto, byly podle možností sladěny s doporučenými šablonami pro podávání zpráv týkajících se práv cestujících v autobusové, autokarové a vodní dopravě. Komise zdůrazňuje, že společné požadavky na podávání zpráv pomáhají poskytovat kvalitativní a srovnatelné informace pro prosazování práv cestujících v železniční dopravě. Pravidelné cykly podávání zpráv v nadcházejících letech rovněž pomohou přesněji určovat vznikající trendy v oblasti prosazování, sledovat, zda jsou sankční režimy v praxi i nadále účinné, přiměřené a odrazující, a zajistit lepší přehled o problémech v praxi, včetně případů, kdy může být zapotřebí dalšího řízení, koordinace nebo legislativní úpravy.

2.11.4. Vyřizování stížností vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a jinými subjekty (článek 33)

Z podpůrné studie vyplývá, že většina vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování přijímá dokumenty elektronicky (prostřednictvím e-mailu, online platforem nebo úřední korespondence) a že odpověď vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování na stížnost cestujícího je poskytnuta do deseti pracovních dnů až jednoho měsíce, přičemž ve složitých případech se tato lhůta může prodloužit až na tři měsíce ([179]). Menší skupina standardně pracuje s velmi krátkými lhůtami, např. deset až patnáct dní ([180]), zatímco ostatní subjekty stanovují lhůty případ od případu nebo v dohodnutém časovém rámci ([181]). Praxe je méně jasná pouze v několika málo systémech, protože dosud nebyly zaznamenány žádné případy ([182]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Podle průzkumu tomu tak je v sedmi členských státech (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).

Na základě podpůrné studie se rovněž zdá, že subjekt pro alternativní řešení sporů je k dispozici pro cestující ve 21 členských státech ([183]).

2.11.5. Výměna informací a přeshraniční spolupráce mezi vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (článek 34)

Ustanovení čl. 33 odst. 4, 5 a 6 a článku 34 nařízení posilují **povinnost spolupráce mezi vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování:** pokud jsou podle článků 31 a 33 určeny různé subjekty, musí být mezi nimi zajištěna výměna informací. Zdá se, že přeshraniční spolupráce mezi vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování v členských státech zůstává v praxi omezená. To může být způsobeno skutečností, že přeshraniční železniční trh představuje přibližně 7 % veškeré železniční dopravy v EU ([184]), což je mírně nad úrovní 6 % v roce 2013 ([185]). Podpůrná studie zjistila, že pouze tři vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování ([186]) uvedly konkrétní potíže při určování, který vnitrostátní subjekt členského státu příslušný pro prosazování by se měl zabývat přeshraniční stížností, zatímco 19 vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování uvádí, že se s takovými problémy nesetkaly ([187]). Byl zaznamenán pouze jeden případ postoupení stížnosti vnitrostátnímu subjektu příslušnému pro prosazování v jiném členském státu ([188]).

([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Je však třeba poznamenat, že konzultované zúčastněné strany poskytly různé odpovědi na otázku, zda subjekt pro alternativní řešení sporů v Irsku vyřizuje stížnosti související s dopravou.

([184]) Devátá zpráva o sledování vývoje na železničním trhu podle čl. 15 odst. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/34/EU, COM(2025) 439 final, s. 4.

([185]) Zpráva o uplatňování nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, COM(2013) 587 final, s. 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. ZÁVĚRY

Nařízení se začalo uplatňovat poměrně nedávno, neboť vstoupilo v platnost teprve dnem 7. června 2023, a bude tedy třeba nějaký čas vyčkat, než se mnohé z jeho zamýšlených účinků projeví v praxi. Dosavadní zjištění je proto třeba považovat pouze za předběžná.

Přesto se zdá, že režim výjimek je v srovnání s předchozím nařízením strukturovanější a omezenější. Přestože výjimky i nadále existují, zejména pro městské, příměstské a regionální spoje, jsou nyní častěji cílené, časově omezené a vztahují se ke konkrétním ustanovením. To ukazuje na postupné zužování výjimek a odpovídající rozšiřování účinné oblasti působnosti nařízení v praxi.

Zdá se také, že účinky nařízení vedly ke zlepšení prostředí pro cestující v železniční dopravě v EU. Uplatňování rozšířených pravidel pro přepravu jízdních kol ve vlacích ukazuje, že minimální požadavky na místa pro jízdní kola ve vlacích jsou ve většině členských států dosažitelné. Větší sdílení cestovních a dopravních informací mezi různými subjekty slouží i zájmům cestujících, zejména pokud potřebují informace o své cestě v reálném čase. Při dosahování tohoto cíle poskytne subjektům podporu i nedávno přijaté prováděcí nařízení Komise o technické specifikaci subsystému „telematika“ železničního systému v Evropské unii týkající se interoperability sdílení dat v železniční dopravě („TSI TEL“), které stanoví různé milníky do roku 2029 ([189]). Díky jednotnému formuláři, jehož používání je třeba dále podporovat, mají nyní cestující navíc další nástroj, jak se domáhat svých práv. Zjištění ukazují, že ve většině členských států probíhají také práce na přípravě pohotovostních plánů pro případ vážného narušení.

Nicméně v některých oblastech, kde by se dal důvodně očekávat rychlejší pokrok, zatím nedošlo k dostatečnému zlepšení. Přetrvávají zejména problémy spojené s prodejem přepravních dokladů a přímými přepravními doklady, které vyžadují opatření v krátkodobém horizontu. Proto je k této zprávě připojen návrh na cílenou revizi nařízení, která by zajistila, aby cestující, kteří si zakoupí jediný přepravní doklad na cestu s jedním nebo více přípoji provozovanými několika železničními podniky, měli zajištěnu podobnou úroveň ochrany jako cestující s přímým přepravním dokladem ([190]). Další kontrolu si rovněž zaslouží uplatňování pravidel týkajících se nediskriminačních smluvních podmínek a tarifů, práva na vlastní přesměrování a výjimky z práva na odškodnění (*vyšší moc*). Nadále bude nutné věnovat pozornost také zajištění toho, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohly cestovat srovnatelným způsobem jako ostatní cestující.

Z obecnějšího hlediska tato zpráva rovněž ukazuje, že je zapotřebí zlepšit sledování pravidel na úrovni členských států. Účinné a důsledné prosazování bude rovněž nezbytné k zajištění toho, aby jednotlivé subjekty – železniční podniky, provozovatelé stanic, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu – řádně uplatňovaly pravidla tak, aby bylo v praxi skutečně dosaženo cílů nařízení. Komise bude i nadále dohlížet na provádění nařízení a v případě potřeby přijme opatření.

([189]) Prováděcí nařízení Komise (EU) 2026/253 ze dne 6. února 2026 o technické specifikaci subsystému „telematika“ železničního systému v Evropské unii týkající se interoperability sdílení dat v železniční dopravě („TSI TEL“) a o zrušení nařízení (EU) č. 454/2011 („TSI TAP“) a (EU) č. 1305/2014 („TSI TAF“), Úř. věst. L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj Viz zejména milníky v dodatku G uvedeného nařízení.

([190]) COM(2026) 233.

Příloha A Přehled o využívání výjimek podle nařízení (EU) 2021/782 ([191])

Kategorie výjimky	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	Celkem
Dálkové spoje			√										√								√	√		√		**5**
Městské/příměstské spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionální spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Historické nebo turistické účely			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Mezinárodní spoje do třetích zemí			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Přístup k dopravním a cestovním informacím	√											√	√					√		√		√				**6**
Lhůta pro předběžné oznámení pro osoby se zdravotním postižením a omezenou schopností pohybu a orientace			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Celkem	**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]) Legenda: √ – Použitá výjimka.

Příloha B Srovnání s výjimkami uplatněnými členskými státy podle nařízení (ES) č. 1371/2007 ([192])

Nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě *(výjimky platné v době zveřejnění zprávy)*

Kategorie výjimky podle spojů	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	**Celkem**
Městské/příměstské spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionální spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Mezinárodní spoje do třetích zemí			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Vnitrostátní dálkové spoje			√										√								√	√		√		**5**
Celkem	**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**	

Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě *(výjimky platné v době jeho zrušení dne 7. června 2023)*

Kategorie výjimky podle spojů	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	**Celkem**
Městské/příměstské spoje	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionální spoje	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Mezinárodní spoje do třetích zemí							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Dálkové/vnitrostátní spoje			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**

([192]) Srovnání bylo provedeno na základě informací, které měla Komise k dispozici. Uvedeny jsou pouze výjimky společné pro obě nařízení. Legenda: √ – Výjimka použitá členským státem.

Celkem	**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**	