EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 13.5.2026.
COM(2026) 228 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

o provedbi i rezultatima Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu

SADRŽAJ

1. Uvod 2

2. Provedba i rezultati Uredbe (EU) 2021/782 3

2.1. Izuzeća (članak 2.) 3

2.2. Jednako postupanje (članak 5.) 6

2.3. Prijevoz bicikala (članak 6.) 7

2.4. Informacije o putovanju u stvarnom vremenu (članak 10.) 9

2.5. Jedinstvene karte (članak 12.) 11

2.6. Pravo na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu (članak 18. stavak 3.) 15

2.7. Naknada – viša sila (članak 19. stavak 10.) 17

2.8. Zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu (članak 18. stavak 7. i članak 19. stavak 6.) 19

2.9. Veliki poremećaji i planovi za izvanredne situacije (članak 20. stavak 6.) 19

2.10. Osobe s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću (poglavlje V.) 21

2.11. Postupci rješavanja pritužbi i izvršavanje zakonodavstva (članak 28. i poglavlje VII.) 25

3. Zaključci 29

PRILOG A PREGLED PRIMJENE IZUZEĆÂ NA TEMELJU UREDBE (EU) 2021/782 () 30

PRILOG B USPOREDBA S IZUZEĆIMA DRŽAVA ČLANICA NA TEMELJU UREDBE (EZ) BR. 1371/2007 () 31

1. UVOD

Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu([1]) („Uredba”) stupila je na snagu 7. lipnja 2021. i primjenjuje se od 7. lipnja 2023. Njome je stavljena izvan snage i zamijenjena Uredba (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, koja je stupila na snagu 2009. ([2]). Uredbom su izmijenjene i uvedene odredbe o izuzećima (članak 2.), jednakom postupanju (članak 5.), prijevozu bicikala (članak 6.), informacijama o putovanju u stvarnom vremenu (članak 10.), jedinstvenim kartama (članak 12.), pravu na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu (članak 18. stavak 3.), višoj sili (članak 19. stavak 10.), zajedničkom obrascu zahtjevâ za povrat troškova i naknadu (članak 18. stavak 7. i članak 19. stavak 6.), velikim poremećajima i planovima za izvanredne situacije (članak 20. stavak 6.), pravima osoba s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću (poglavlje V.) te postupcima rješavanja pritužbi i izvršavanju zakonodavstva (članak 28. i poglavlje VII.).

U skladu s člankom 39. Uredbe Komisija je do 7. lipnja 2026. dužna izvijestiti Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima Uredbe. Ovo izvješće donosi se kako bi se ispunila ta obveza, a u prvom se planu odnosi na nove elemente uvedene revizijom iz 2021.

Ovo se izvješće temelji na informacijama dostavljenima u skladu s Uredbom, uključujući izvješća željezničkih prijevoznika o kvaliteti njihovih usluga i izvješća nacionalnih tijela država članica za izvršavanje zakonodavstva o svojim aktivnostima ([3]). Temelji se i na obavijestima koje su države članice dostavile Komisiji u skladu s člankom 2. stavkom 7., člankom 11. stavkom 4., člankom 31. stavkom 3. i člankom 35. stavkom 1. Uredbe.

Osim toga, u ovo su izvješće uvršteni nalazi popratne studije pod vodstvom Komisije ([4]), u kojoj su prikupljeni podaci o provedbi Uredbe iz svih država članica. Budući da se studija odnosila na prakse glavnog željezničkog prijevoznika u svakoj državi članici, upućivanja na nalaze o primjeni pravila u određenoj državi članici u ovom izvješću trebalo bi tumačiti kao upućivanja na prakse njezina glavnog željezničkog prijevoznika, osim ako je navedeno drukčije.

Zaključci ovog izvješća, posebno o jedinstvenim kartama, relevantni su i u kontekstu novog prijedloga Komisije (COM(2026) 233) o proširenju prava putnika u slučaju propuštenih željezničkih veza u okviru objedinjene karte kupljene na jednoj platformi kao dio jedne transakcije.

([1]) Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka), SL L 172, 17.5.2021., str. 1.

([2]) Vidjeti članak 41. Uredbe. Od 7. lipnja 2025. primjenjuje se samo članak 6. stavak 4., koji se odnosi na postupke javne nabave za nova željeznička vozila ili za opsežnu modernizaciju postojećih željezničkih vozila za prijevoz bicikala.

([3]) Na temelju članka 32. stavka 3. Uredbe nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva svake dvije godine do 30. lipnja sljedeće kalendarske godine objavljuju izvješća sa statističkim podacima o svojim aktivnostima, među ostalim i s podacima o izrečenim sankcijama. Ta se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.

([4]) Popratna studija za Izvješće o provedbi i rezultatima Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu koju su provela društva Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL i Transport & Mobility Leuven.

2. PROVEDBA I REZULTATI UREDBE (EU) 2021/782

2.1. Izuzeća (članak 2.)

U članku 2. Uredbe definira se njezino područje primjene, pri čemu se utvrđuje na koja se putovanja i usluge željezničkog prijevoza primjenjuje. Navodi se i koje usluge željezničkog prijevoza putnika države članice mogu izuzeti od posebnih pravila na temelju Uredbe. Komisiju se mora obavijestiti o razlozima za izuzeća. Revizijom sustava izuzeća iz 2021. nastojalo se ograničiti prekomjernu primjenu izuzeća u skladu s prethodnim pravilima, postupno proširiti područje primjene Uredbe na više usluga i prava putnika učiniti dosljednijima i predvidljivijima. Države članice moraju obavijestiti Europsku komisiju o svim takvim izuzećima i navesti razloge za njihovo odobravanje ([5]).

Pregled izuzeća po državama članicama na temelju trenutačne Uredbe može se pronaći u **Prilogu A**. Usporedba izuzeća odobrenih po usluzi i po državi članici između Uredbe (EU) 2021/782 i Uredbe (EZ) br. 1371/2007 može se pronaći u **Prilogu B**.

Dvije od 27 država članica (Cipar i Malta) nemaju željezničku mrežu. Šest država članica ([6]) koje imaju željezničku mrežu nije iskoristilo nijedno izuzeće. Preostalih 19 država članica primjenjuje izuzeća, pri čemu većina u ograničenoj, a manji broj u većoj mjeri ([7]).

U skladu s člankom 2. stavkom 4. Uredbe (EU) 2021/782 mogućnost primjene izuzeća povezanih s **uslugama domaćeg željezničkog putničkog prijevoza na dugim relacijama** ograničena je na države članice koje su se do 2024. već oslanjale na usporedivo izuzeće za te usluge na temelju prethodne Uredbe. Osim toga, u novoj Uredbi smanjen je broj odredaba koje se mogu izuzeti za te usluge ([8]), a produljenje se može obnoviti samo jednom, i to do 2029. U skladu s tim u načelu bi najviše deset država članica moglo zadržati izuzeća za te usluge do 2029. ([9]), ali samo ih je pet obavijestilo da će to učiniti ([10])

To pokazuje da se oslanjanje na nacionalna izuzeća za usluge domaćeg željezničkog prijevoza na dugim relacijama u praksi znatno smanjilo na temelju Uredbe (EU) 2021/782, što bi moglo doprinijeti široj i dosljednijoj primjeni prava putnika u svim državama članicama. S druge strane, stvarno područje primjene izuzeća razlikuje se među tih pet država članica ([11]).

Osim toga, kao što su to mogle u skladu s njezinom prethodnicom, države članice u skladu s Uredbom iz njezina područja primjene mogu izuzeti (pri)gradske i regionalne usluge željezničkog prijevoza putnika ([12]), ali je povećan broj obveznih osnovnih odredaba od kojih ne postoji izuzeće, već se uvijek moraju primjenjivati ([13]). Postoji više obveznih

([5]) Članak 2. *(Područje primjene)* stavak 7. Uredbe.
(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Vidjeti Prilog A.
([8]) Konkretno, članak 15. *(Predujmovi)*, članak 17. *(Odgovornost za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja)* i članak 19. *(Naknada)*, članak 20. *(Pomoć)*, osobito stavak 2. točke (a) i (b) i članak 30. *(Informiranje putnika o njihovim pravima)* stavak 2. Uredbe.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) Sveobuhvatan pregled nacionalnih izuzeća na temelju Uredbe (EU) 2021/782 dostupan je na internetskim stranicama Komisije: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_hr.
([12]) Članak 2. *(Područje primjene)* stavak 6. točka (a) Uredbe.
([13]) Vidjeti članak 2. *(Područje primjene)* stavak 8. Uredbe. To se posebno odnosi na članak 5. *(Nediskriminirajući ugovorni uvjeti i nediskriminirajuće tarife)*, članak 11. *(Raspoloživost karata i*

odredaba za usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika nego za (pri)gradske usluge ([14]).

Izuzeća za **usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika** primjenjuje 12 od 25 država članica ([15]). Iste države članice primjenjuju i izuzeća za usluge **(pri)gradskog željezničkog prijevoza putnika** ([16]).

S druge strane, mogućnost iz Uredbe (EZ) br. 1371/2007 da izuzmu usluge (pri)gradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika iskoristilo je 18 država članica ([17]). To potvrđuje prethodno uočeni trend u domaćem prijevozu na dugim relacijama da manje država članica koristi mogućnost izuzeća usluga na temelju nove Uredbe.

Četiri države članice izuzele su (pri)gradske usluge prijevoza iz većine odredaba Uredbe, što znači da primjenjuju samo njezine osnovne obvezne odredbe ([18]). Tri druge države članice primjenjuju sličan pristup izuzećima (tj. primjenjuju osnovne obvezne odredbe), ali uz to i dalje primjenjuju i neke druge neobvezne odredbe ([19]). Druga skupina od pet država članica odlučila se za ciljana izuzeća od pojedinih odredaba ([20]). Vrlo slični trendovi mogu se uočiti i kad je riječ o državama članicama koje primjenjuju izuzeća za usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika ([21]).

Sedam država članica iz primjene postojeće Uredbe ([22]) izuzelo je **usluge međunarodnog željezničkog prijevoza u treće zemlje**, dok ih je na temelju prethodne Uredbe to učinilo osam. Nadalje, 15 država članica iskoristilo je izuzeće **za usluge koje se pružaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe** ([23]). Sve one općenito su izuzele povijesne ili turističke usluge od primjene Uredbe osim članaka 13. *(Odgovornost za putnike i prtljagu)* i 14. *(Osiguranje i pokrivanje odgovornosti)*.

Šest država članica izuzelo je primjenjivost članka 10. Uredbe jer njihovi upravitelji infrastrukture nemaju tehničku mogućnost da distribuiraju podatke u stvarnom vremenu željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja ili

---

rezervacija), članak 13. (*Odgovornost za putnike i prtljagu)*, članak 14. *(Osiguranje i pokrivanje odgovornosti)*, članak 21. *(Pravo na prijevoz)*, članak 22. *(Informacije za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću)*, članak 27. *(Osobna sigurnost putnika)* i članak 28. *(Pritužbe)* Uredbe.

([14]) Članak 5. *(Nediskriminirajući ugovorni uvjeti i nediskriminirajuće tarife)*, članak 6. *(Bicikli)*, članak 11. *(Raspoloživost karata i rezervacija)*, članak 12. *(Jedinstvene karte)*, članak 13. *(Odgovornost za putnike i prtljagu)*, članak 14. *(Osiguranje i pokrivanje odgovornosti)*, članak 18. *(Povrat troškova i preusmjeravanje)* stavak 3., članak 21. *(Pravo na prijevoz)*, članak 22. *(Informacije za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću)*, članak 23. *(Pomoć na željezničkim kolodvorima i u vlaku)*, članak 24. *(Uvjeti pod kojima se pruža pomoć)*, članak 25. *(Naknada za opremu za kretanje, pomagala i pse pomagače)*, članak 26. *(Osposobljavanje osoblja)*, članak 27. *(Osobna sigurnost putnika)* i članak 28. *(Pritužbe)*. Međutim, izuzeće usluga regionalnog željezničkog prijevoza putnika od primjene članka 12. stavka 1. i članka 18. stavka 3. može se primjenjivati do 7. lipnja 2028. (vidjeti članak 2. stavak 8. Uredbe).

([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]) Austrija je jedina država članica koja razlikuje usluge gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza putnika. Njezin režim izuzeća za usluge prigradskog željezničkog prijevoza putnika općenito je usklađen s izuzećima za usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Područje primjene izuzećâ i primjenjivost na sve ili određene treće zemlje mogu se razlikovati.

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

upraviteljima kolodvora ([24]). To se izuzeće u svim slučajevima primjenjuje do 7. lipnja 2030. (članak 2. stavak 5. Uredbe).

Osam država članica iskoristilo je mogućnost da **za prethodnu obavijest za pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću primjenjuje dulje razdoblje od 36 sati umjesto 24 sata** ([25]). U svim slučajevima izuzeće se primjenjuje do 30. lipnja 2026., u skladu s najduljim dopuštenim razdobljem na temelju članka 24. točke (a) treće podtočke Uredbe. Većina država članica najdulje razdoblje za prethodnu obavijest od 24 sata već primjenjuje od početka primjene 7. lipnja 2023. Danska to izuzeće ne primjenjuje na sve usluge željezničkog prijevoza putnika, već je njegovo područje primjene suzila samo na prekogranične željezničke usluge u Njemačku.

Iz prethodno navedenog jasno je da je primjena izuzeća na temelju Uredbe relativno raširena, ali se njegovo područje primjene znatno razlikuje. Znatan broj država članica koristi više izuzeća, posebno ona koja se odnose na gradske, prigradske i regionalne usluge, kao i željezničke usluge koje se pružaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe. S druge strane, ostala izuzeća, kao što su ona koja se odnose na usluge domaćeg željezničkog prijevoza na dugim relacijama i međunarodne željezničke usluge u treće zemlje, primjenjuje manji broj država članica.

Države članice moraju obavijestiti Komisiju ako odluče izuzeti određene željezničke usluge od primjene određenih odredaba Uredbe, a tu obavijest moraju popratiti razlozima za odobravanje takvih izuzeća. U uvodnoj izjavi 10. Uredbe pojašnjava se da bi države članice pri obavješćivanju Komisije o odobrenim izuzećima trebale objasniti i mjere koje su poduzele ili predvidjele radi ispunjavanja obveza u skladu s Uredbom nakon što dotična izuzeća isteknu. O nacionalnim provedbenim mjerama, uključujući izuzeća odobrena u skladu s Uredbom, Komisiju je obavijestilo 26 država članica ([26]).

U usporedbi s pristupom iz prethodne Uredbe to upućuje na pomak prema strukturiranijoj i diferenciranijoj primjeni izuzeća. U skladu s prethodnim okvirom brojne države članice primjenjivale su izuzeća na brojne kategorije usluga. Ta su izuzeća često imala široko područje primjene, a neka su se mogla i produljiti na duga razdoblja. U trenutačnom okviru izuzeća i dalje postoje, posebno za usluge u gradskom, prigradskom i regionalnom prijevozu, ali postoji jasnija razlika između ograničene skupine država članica koje ih primjenjuju često ([27]) i sve većeg broja onih koje ih primjenjuju rijetko ([28]) ili (gotovo) ([29]) uopće ne primjenjuju ([30]). Osim toga, izuzeća se češće osmišljavaju kao ciljana izuzeća od konkretnih odredaba ili vremenski ograničene odgode, a ne široka, neograničena izuzeća, što upućuje na postupno sužavanje uloge izuzeća i odgovarajuće širenje dosega Uredbe u praksi.

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.
([26]) Nadalje, osim 25 država članica sa željezničkom mrežom Komisiju je o provedbenim mjerama obavijestila i jedna država članica bez željezničke mreže (MT), a druga (CY) to još nije učinila. Naime, one moraju imenovati nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva koje će pratiti i provoditi obveze iz Uredbe koje se odnose na prodavatelje karata i organizatore putovanja koji bi mogli imati poslovni nastan na njihovu državnom području.
([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) Naime, nekoliko država članica iz Uredbe je izuzelo samo usluge koje se pružaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

2.2. Jednako postupanje (članak 5.)

U skladu s člankom 5. Uredbe željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja dužni su nuditi ugovorne uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva putnika (države članice) ili mjesta poslovnog nastana pružatelja usluga u EU-u. Tom se odredbom ne dovode u pitanje socijalne tarife, a primjenjuje se i na rezervacije iz članka 11. Uredbe. Slične odredbe o nediskriminaciji već su postojale za druge načine prijevoza prije stupanja na snagu Uredbe, no u kontekstu putovanja željeznicom morala se primjenjivati opća odredba o nediskriminaciji iz Ugovora (članak 18. Ugovora o funkcioniranju EU-a). Stoga je uvođenjem članka 5. povećana pravna sigurnost. Osim toga, taj je članak jedna od osnovnih obveznih odredaba Uredbe koja se ne može izuzeti za usluge (pri)gradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika ni za usluge domaćeg prijevoza na dugim relacijama.

Na temelju dostupnih dokaza prikupljenih u okviru popratne studije čini se da ni u jednoj državi članici ne postoji izravna diskriminacija na temelju državljanstva. Željeznički prijevoznici koji su sudjelovali u studiji potvrdili su da se mogu primjenjivati različite tarife (npr. socijalna tarifa, skupni popust, povećanje cijene blizu datuma putovanja, različite cijene ovisno o prodavatelju karata), ali da pritom nema diskriminacije ili različitih cijena na temelju državljanstva.

S druge strane, nalazi popratne studije ukazuju na mogućnost da bi se prema osobama koje nisu državljani određene države članice u praksi moglo drukčije postupati jer je pristup socijalnim tarifama podložan zahtjevima, kao što je posjedovanje nacionalnih potvrda. Takvi zahtjevi potencijalno bi mogli ograničiti pristup takvim popustima za putnike koji nisu državljani države članice koja ih primjenjuje jer možda nemaju nacionalnu potvrdu potrebnu za kupnju karte s popustom iako inače ispunjavaju uvjete za popust (npr. zato što su osobe s invaliditetom, osobe sa smanjenom pokretljivošću ili studenti). U skladu sa sudskom praksom Suda EU-a ([31]) svaki slučaj koji se odnosi na socijalne tarife za rezidente mora se ocijeniti pojedinačno i može se smatrati prihvatljivim u skladu s pravom EU-a ako je opravdan objektivnim razlozima od javnog interesa, neovisno o državljanstvu predmetnih osoba, i ako je mjera proporcionalna cilju koji se želi postići.

U izvješćima nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva iz tri države članice ([32]) u skladu s člankom 32. Uredbe spominje se da njihove aktivnosti izvršavanja zakonodavstva uključuju članak 5. Međutim, trenutačno nema pritužbi, istraga ili sankcija koje su izričito povezane s člankom 5. Uredbe. U samo jednom izvješću nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva ([33]) navodi se da se od 647 incidenata povezanih s Uredbom u 2024. 14 pritužbi odnosilo na „diskriminaciju putnika na temelju državljanstva”, ali nema pojedinosti o ishodima, istragama ili sankcijama na temelju Uredbe. U izvješću drugog nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva ([34]) pod sankcijama se navodi članak 5. Uredbe, ali se ne spominju kazne. To je u skladu s razgovorima održanima u okviru popratne studije, što upućuje na to da je diskriminacija koja se izravno temelji na državljanstvu rijetka ili uopće ne postoji.

([31]) Vidjeti presudu od 1. listopada 2009., Gottwald, C-103/08, EU: C:2009:597, t. 27. i 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

2.3. Prijevoz bicikala (članak 6.)

Uredbom se jača postojeće pravo na prijevoz bicikala u skladu s Uredbom (EZ) br. 1371/2007 jer se propisuje da putnici imaju pravo unijeti bicikle u vlak (prema potrebi uz razumnu naknadu). To uključuje pravo na rezervaciju prijevoza bicikla u vlakovima za koje su potrebne rezervacije i omogućivanje pravnih lijekova za neopravdano uskraćivanje rezerviranih mjesta (preusmjeravanje na temelju članka 18., naknada na temelju članka 19., pomoć na temelju članka 20. stavka 2. Uredbe). Nadalje, uvode se obveze smještanja bicikala (na predviđena mjesta ako su dostupna, a ako nisu, putnici ih moraju nadzirati kako bi spriječili nanošenje štete drugima ili ometanje prometa). Osim toga, željeznički prijevoznici dužni su na internetskim stranicama i kolodvorima objaviti ograničenja i uvjete kapaciteta, pri čemu trebaju koristiti tehničke specifikacije za interoperabilnost telematskih aplikacija za putnički promet. Uredbom se uvodi i zahtjev u skladu s kojim postupci javne nabave za nova željeznička vozila ili opsežne modernizacije za koje je potrebno novo odobrenje za stavljanje vozila na tržište (osim vagona za restorane, spavanje ili vagona s ležajevima) od 7. lipnja 2025. u sastavima vlakova moraju uključivati odgovarajući broj namjenskih mjesta za sastavljene bicikle (a ne samo za sklopive). Nadalje, u skladu s člankom 6. stavcima 5. i 6. željeznički prijevoznici ili nadležna tijela u skladu s Uredbom (EZ) br. 1370/2007 mogu donijeti planove za prijevoz bicikala nakon javnog savjetovanja. Ako takvi planovi ne postoje ili ako se u njima ne utvrđuje broj predviđenih mjesta za sastavljene bicikle, svaki sastav vlaka mora imati najmanje četiri mjesta za bicikle. Na taj se zahtjev mogu primjenjivati objektivno opravdane iznimke (npr. sezonska potražnja za skijanjem na rutama s manjim prijevozom bicikala), a države članice mogu uvesti i više minimume za određene vrste usluga.

Odredbe članka 6. mogu se **izuzeti** za usluge gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza putnika (članak 2. stavak 6. točka (a)), usluge međunarodnog prijevoza čiji se znatan dio odvija izvan EU-a (članak 2. stavak 6. točka (b)) i usluge koje se pružaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe (članak 2. stavak 2.). Međutim, ne mogu se izuzeti i uvijek se u potpunosti primjenjuju na usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika (članak 2. stavak 8. drugi podstavak) i usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama, koje nisu definirane kao gradske, prigradske i regionalne usluge (članak 3. stavak 15.). U skladu s tim zahtjevi za prijevoz bicikala ostaju obvezni za te osnovne usluge mreže. Države članice općenito ne primjenjuju mogućnost izuzeća od te odredbe u većoj mjeri. Sedam država članica prijavilo je izuzeća za usluge gradskog ili prigradskog željezničkog prijevoza ([35]), a isti ih je broj ([36]) prijavio izuzeća za usluge međunarodnog prijevoza čiji se znatan dio, uključujući barem jedno stajanje na kolodvoru predviđeno voznim redom, odvija izvan EU-a.

Nalazi popratne studije ukazuju na to da pet država članica zahtijeva od željezničkih prijevoznika da osmisle **planove za bicikle** ([37]). U dvije države članice željeznički prijevoznici osmislili su takve planove bez nacionalnih zahtjeva ([38]). Broj mjesta za bicikle u planovima za bicikle naveli su željeznički prijevoznici iz četiri države članice ([39]). U

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO i SK. Izuzeće koje je prijavila Francuska ne primjenjuje se na članak 6. stavke 3. i 4. Uredbe.

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

([37]) DE (od prosinca 2025.), ES, FR, HU, LU. U skladu s člankom 6. stavkom 5. Uredbe države članice od nadležnih tijela i željezničkih prijevoznika koji posluju na njihovu državnom području mogu zahtijevati da izrade takve planove.

([38]) NL i DE (u Njemačkoj su planovi za bicikle postojali prije nego što se počeo primjenjivati nacionalni pravni zahtjev o postojanju plana).

([39]) DE, FR, HU, NL.

popratnoj studiji navodi se da su ti planovi osmišljeni uz savjetovanje s javnošću i relevantnim predstavničkim organizacijama.

Na temelju dostupnih informacija čini se i da je jedna država članica (Francuska) donijela **nacionalno zakonodavstvo kojim se utvrđuje veći minimalni broj mjesta za bicikle**, i to osam mjesta za nove i obnovljene vlakove namijenjene za usluge otvorenog pristupa, usluge od nacionalnog interesa i određene regionalne usluge ([40]).

U popratnoj studiji utvrđeno je i da postojeći željeznički prijevoznici koji posluju u 17 država članica poštuju zahtjev za **minimalno četiri mjesta za bicikle** ([41]). Međutim, u posebnim okolnostima usluge koje pružaju željeznički prijevoznici u 14 država članica mogu uključivati manje od četiri mjesta za bicikle ([42]). To može biti, na primjer, zbog ograničenog kapaciteta u određenim vlakovima, linijama ili uslugama ili pak zbog ograničenja postavljenih u određenim sezonama ili u slučaju prevelike gužve. Minimalni broj mjesta za bicikle koje svaki željeznički prijevoznik stavlja na raspolaganje također može varirati ovisno o vlaku ili usluzi. S druge strane, u određenim situacijama usluge koje pružaju postojeći željeznički prijevoznici u 11 država članica mogu uključivati i više od četiri mjesta za bicikle ([43]). To može biti, na primjer, pri korištenju novijih željezničkih vozila.

Budući da članak 6. stavak 4. Uredbe od lipnja 2025. proizvodi učinke u gotovo svim državama članicama sa željezničkim uslugama, čini se da željeznički prijevoznici koji su ocijenjeni u popratnoj studiji pri **nabavi** novih željezničkih vozila sada uzimaju u obzir minimalne zahtjeve koji se odnose na mjesta za bicikle.

U popratnoj studiji navodi se i da željeznički prijevoznici u gotovo svim državama članicama naplaćuju **naknadu** za prijevoz bicikla u vlaku, koja može biti fiksna ili varijabilna, a uglavnom se kreće od 1,50 EUR do 7,95 EUR. Većina željezničkih prijevoznika zahtijeva i **prethodnu rezervaciju**, posebno za usluge kod kojih je rezervacija sjedala obvezna.

Čini se da većina željezničkih prijevoznika obuhvaćenih popratnom studijom nameće neki oblik **operativnog ograničenja** (npr. vršno vrijeme, sezonska pravila, usluge zamjene autobusa), uključujući ograničenje težine i dimenzija bicikala koji se prevoze (npr. ograničenja za teretne bicikle ili bicikle sa širokim gumama (engl. *fatbikes*)).

Ukratko, čini se da postoji općenito dobra razina provedbe, koja je ujedno stvorila pozitivan zamah za poticanje prijevoza bicikala vlakovima.

Izvješća nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva pokazuju da je u državama članicama obuhvaćenima preispitivanjem zabilježeno malo pritužbi povezanih s biciklima. Dva nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva ([44]) zabilježila su po dvije pritužbe, a treće ([45]) je zabilježilo jednu. Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([46]) navelo je da se 0,7 % zaprimljenih pritužbi odnosilo na bicikle. Drugo nacionalno tijelo za

([40]) *Code des transports, Article D1272-5,* kako je umetnut aktom *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.
([45]) LT.
([46]) IT.

izvršavanje zakonodavstva ([47]) prati prikazuju li prijevoznici informacije o prijevozu bicikala na svojim internetskim stranicama te planira aktivnosti izvršavanja zakonodavstva u budućnosti. Kad je riječ o općem praćenju članka 6. Uredbe koje provode nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva, potrebno je stalno praćenje, a prema potrebi i poduzimanje mjera koje se odnose na minimalni broj bicikala u vlakovima i informiranje putnika o uvjetima za prijevoz bicikala.

2.4. Informacije o putovanju u stvarnom vremenu (članak 10.)

Člankom 10. Uredbe uvedena je mogućnost pristupa informacijama o kašnjenjima, rezervacijama i dostupnosti u stvarnom vremenu kako bi tržište prodaje željezničkih karata postalo dinamičnije i kako bi se potaknula prodaja inovativnijih karata. To bi željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja trebalo omogućiti da u paketu prodaju karte različitih prijevoznika i za više veza. Osim toga, člankom se uklanja prethodna diskriminacija među putnicima, zbog koje bi samo oni koji su kartu kupili izravno od željezničkog prijevoznika dobili potpune informacije o kašnjenjima (u stvarnom vremenu ako prijevoznik pruža takve informacije, npr. u aplikaciji) i daljnjim mogućim vezama za nastavak putovanja.

Članak 10. Uredbe, koji se temelji na članku 10. Uredbe (EZ) br. 1371/2007, sadržava dvije osnove za razmjenu podataka među akterima u širem željezničkom sektoru. Prvo, upravitelji infrastrukture dužni su željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja i upraviteljima kolodvora distribuirati podatke o dolasku/odlasku vlaka u stvarnom vremenu. Drugo, željeznički prijevoznici dužni su drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njihove usluge omogućiti pristup minimalnim informacijama o putovanju (Prilog II. dijelovi I. i II.) te pristup postupcima u vezi sa sustavima rezervacija (Prilog II. dio III.). Kako je prethodno navedeno, države članice primjenu članka 10. mogu izuzeti do 7. lipnja 2030. ako upravitelj infrastrukture tehnički ne može ispuniti zahtjev za razmjenu podataka o prometu u stvarnom vremenu u skladu s pravilima utvrđenima u tom članku.

Ako upravitelji infrastrukture tehnički ne mogu dostaviti podatke o prometu u stvarnom vremenu (tj. ne mogu ih dostaviti nijednom subjektu), država članica može primijeniti izuzeće od te obveze do 2030. Međutim, mora ponovno procijeniti situaciju i o tome svake dvije godine izvijestiti Europsku komisiju. Ta obveza izvješćivanja uvedena je kako bi poteškoće bile transparentne i kako bi se brže pronašlo rješenje za takve tehničke probleme.

Kad je riječ o distribuciji podataka u stvarnom vremenu koju provode upravitelji infrastrukture u skladu s člankom 10. stavkom 1. Uredbe, šest država članica ([48]) obavijestilo je Komisiju o potpunom **izuzeću od tog članka do 2030.** Neke druge države članice obavijestile su o posebnim izuzećima od tog članka za gradske i prigradske usluge ([49]), regionalne usluge ([50]), međunarodne usluge izvan EU-a ([51]) i usluge u povijesne ili turističke svrhe ([52]).

Kad je riječ o obvezi **upravitelja infrastrukture** propisanoj člankom 10. stavkom 1. Uredbe, popratna studija upućuje na raširenu distribuciju prometnih informacija u stvarnom vremenu željezničkim prijevoznicima, ali neravnomjerno pružanje informacija u

([47]) CZ.
([48]) AT, HR, HU, LV, PL i RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.

stvarnom vremenu drugim akterima. U skladu sa studijom čini se da upravitelji infrastrukture pružaju prometne informacije u stvarnom vremenu željezničkim prijevoznicima u 22 države članice ([53]), upraviteljima kolodvora u 11 država članica ([54]), prodavateljima karata u 12 država članica ([55]), a organizatorima putovanja u 10 država članica ([56]). Studija pokazuje i da upravitelji infrastrukture te podatke pružaju besplatno u 12 država članica ([57]), dok u nekim državama članicama postoje dokazi o ugovornim odnosima za pružanje takvih podataka ([58]). Upravitelj infrastrukture u Francuskoj podatke prikazuje na dva načina. Prvi se temelji na otvorenim podacima, koji su besplatni za sve aktere koji im žele pristupiti. Osim toga, upravitelj infrastrukture nudi i vrste podataka koje svaki akter, kao što su prodavatelji karata i organizatori putovanja, može izravno integrirati u svoje sustave. Te vrste podataka distributeri karata nisu obvezni koristiti, ali upravitelj infrastrukture potiče njihovu upotrebu i dostupnost.

Iz članka 2. stavka 5. Uredbe proizlazi da se izuzeće koje država članica odluči primjenjivati na članak 10. primjenjuje na sve odredbe tog članka, pa tako i na članak 10. stavak 2., u skladu s kojim su **željeznički prijevoznici** dužni drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njihove usluge omogućiti pristup minimalnim informacijama o putovanju kako je utvrđeno Uredbom. To znači da su iste države članice koje su izuzele članak 10. stavak 1. izuzete i od zahtjeva iz članka 10. stavka 2. Uredbe.

Dostupni dokazi iz popratne studije upućuju na to da željeznički prijevoznici u osam država članica razmjenjuju potrebne informacije s drugim željezničkim prijevoznicima ([59]), u osam država članica s prodavateljima karata ([60]), a u pet država članica s organizatorima putovanja ([61]). Dokazi nadalje upućuju na to da se informacije prije početka putovanja dijele u 11 država članica ([62]), informacije povezane s putovanjem u sedam država članica ([63]), a pristup postupcima u vezi sa sustavima rezervacija u 10 država članica ([64]). Željeznički prijevoznici u dvije države članice naplaćuju barem neke naknade ([65]), a pristup je besplatan u 12 država članica ([66]). Službeni ugovori ili drugi aranžmani sa željezničkim prijevoznicima o pružanju minimalnih informacija o putovanju prijavljeni su u četiri države članice ([67]).

Neka nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva ([68]) u izvješćima navode da su primila pritužbe na informacije, ali ne preciziraju odnose li se one na prometne informacije u

([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. Francuska nije dostavila informacije o tom pitanju, ali činjenica da njezin upravitelj infrastrukture naplaćuje distribuciju određenih podataka u stvarnom vremenu upućuje na to da bi mogli postojati određeni ugovorni odnosi.
([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.
([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.

stvarnom vremenu. Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([69]) u izvješću je istaknulo svoje aktivnosti izvršavanja zakonodavstva u vezi s tim pitanjem.

2.5. Jedinstvene karte (članak 12.)

2.5.1. Obveza ponude jedinstvenih karata kad samo jedan željeznički prijevoznik pruža usluge

Člankom 12. stavkom 1. Uredbe uvedena je nova obveza koja se odnosi na usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama ili usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika koje nudi „samo jedan željeznički prijevoznik” ([70]) i prema kojoj taj željeznički prijevoznik mora nuditi jedinstvenu kartu ([71]). Cilj je omogućiti sveobuhvatniju zaštitu putnika koji su propustili veze tijekom putovanja i povećati dostupnost jedinstvenih karata na tržištu. Naime, putnici s jedinstvenom kartom koji propuste vezu između željezničkih usluga obuhvaćenih tom kartom imaju pravo na povrat cijene karte ili nastavak/preusmjeravanje putovanja do konačnog odredišta, pravo na naknadu (osim u slučaju povrata novca za kartu) i pravo na pomoć (osvježavajuća pića, obroci, smještaj) ([72]).

Nalazi popratne studije pokazuju da željeznički prijevoznici koji se smatraju „samo jednim željezničkim prijevoznikom” u svim državama članicama u kojima su dostupne željezničke usluge općenito nude vlastite usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama i regionalne usluge željezničkog prijevoza putnika kao jedinstvenu kartu. Ta opća usklađenost može se objasniti uskim područjem primjene obveze, koje je ograničeno na usluge „samo jednog željezničkog prijevoznika”, tj. istog željezničkog prijevoznika ili više prijevoznika u istom stopostotnom vlasništvu.

Nadalje, u nekim državama članicama utvrđene su posebne značajke. Na primjer, u Luksemburgu je putovanje vlakom u drugom razredu u okviru usluga prijevoza putnika koje pruža glavni željeznički prijevoznik besplatno i nije potrebna (jedinstvena) karta ([73]). U Nizozemskoj je uspostavljen nacionalni sustav prijave i odjave. Putovanja putnika započinju prijavom na kolodvoru polaska, a završavaju odjavom na kolodvoru konačnog odredišta, bez obzira na presjedanja, vrstu korištenih željezničkih usluga ili promjene željezničkog prijevoznika. U praksi se čini da to funkcionira kao sustav jedinstvenih karata.

2.5.2. Suradnja za druge usluge željezničkog prijevoza putnika

Za usluge željezničkog prijevoza putnika, osim prijevoza na dugim relacijama ili regionalnog prijevoza koji obavlja samo jedan željeznički prijevoznik, u članku 12.

([69]) EL.

([70]) Pojam „samo jedan željeznički prijevoznik” uključuje usluge istog željezničkog prijevoznika, ali i sve željezničke prijevoznike koji su u cijelosti u vlasništvu istog vlasnika ili koji su društva kćeri u stopostotnom vlasništvu jednog od uključenih željezničkih prijevoznika.

([71]) Jedinstvena karta definirana je u članku 3. stavku 35. Direktive 2012/34/EU od 21. studenog 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora kao „jedna ili više karata koje predstavljaju ugovor o prijevozu za uzastopne usluge željezničkog prijevoza koje pruža jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika”. Vidjeti članak 3. točku 9. Uredbe (EU) 2021/782.

([72]) Članak 12. *(Jedinstvene karte)* stavak 3. Uredbe.

([73]) Luksemburg je usluge domaćeg regionalnog željezničkog prijevoza putnika izuzeo od primjene članka 12. stavka 1. Uredbe do lipnja 2028. Vidjeti popratnu studiju za Izvješće o provedbi i rezultatima Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, odjeljak 2.6.4.1. *Dostupnost jedinstvenih karata* u završnom izvješću.

stavku 1. Uredbe navodi se da su željeznički prijevoznici dužni ulagati sve razumne napore kako bi ponudili jedinstvene karte i međusobno surađivati u tu svrhu.

Nalazi popratne studije pokazuju da se jedinstvene karte nude i za usluge gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza putnika koje pružaju željeznički prijevoznici u 17 država članica ([74]). Čini se da ih nudi čak i glavni željeznički prijevoznik u dvije države članice koje su prijavile izuzeće od članka 12. stavka 1. Uredbe za (pri)gradske usluge ([75]). Ti slučajevi upućuju na to da bi stvarna dostupnost jedinstvenih karata u praksi mogla biti veća nego što bi se moglo zaključiti samo na temelju izuzeća. S druge strane, čini se da jedinstvene karte za (pri)gradske usluge nisu dostupne u tri države članice koje nisu prijavile izuzeće od članka 12. stavka 1. Uredbe ([76]).

Kad je riječ o domaćem željezničkom prijevozu (unutar jedne države članice), u nekim državama članicama postoje sustavi prodaje jedinstvenih karata koji obuhvaćaju više željezničkih prijevoznika:

- U okviru sustava „jedinstvene karte” (*Oneticket*) u Češkoj se cijelo putovanje bez obzira na broj željezničkih prijevoznika smatra jednim ugovorom o prijevozu ako se odvija unutar željezničke mreže te zemlje. Primjenjuju se prava putnika u slučaju poremećaja u putovanju ([77]).

- Željeznički prijevoznici u Njemačkoj sudjeluju u zajedničkom sustavu cijena u okviru „njemačke tarife” (*Deutschlandtarif*). Karte prodane za putovanje koje se sastoji od neposredno susjednih željezničkih usluga prijevoznika koji sudjeluju u njemačkoj tarifi, uključujući vremenski ograničene pokazne karte kao što je mjesečna „njemačka karta” (*Deutschlandticket*), smatraju se jedinstvenom kartom u skladu s Uredbom. Njemačka tarifa uglavnom se odnosi na usluge regionalnog i (pri)gradskog željezničkog prijevoza putnika koje pruža približno 50 javnih i privatnih željezničkih prijevoznika, ali ne uključuje usluge prijevoza na dugim relacijama koje pružaju npr. DB Fernverkehr AG, Flixtrain ili Eurostar ([78]).

- Sve karte za domaća putovanja u Mađarskoj smatraju se jedinstvenim kartama, uključujući karte za putovanja kojima je obuhvaćeno nekoliko željezničkih prijevoznika. Međutim, većinu usluga domaćeg željezničkog prijevoza putnika pružaju prijevoznici MÁV i GYSEV, pri čemu potonji pruža samo neke željezničke usluge na sjeverozapadu zemlje. Oba prijevoznika djelomično su u vlasništvu mađarske države ([79]).

- U Poljskoj PKP Intercity surađuje s devet regionalnih željezničkih prijevoznika kako bi ponudio zajedničke karte s jedinstvenim cijenama (*Wspolny Billet* ili WB). Karta WB ne obuhvaća putovanja vlakovima TLK ([80]) ili Intercity (IC) u vagonima za spavanje ili vagonima s ležajevima ni željezničke usluge koje pružaju željeznički

([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]) Vidjeti https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ te dijelove A i C uvjeta za cijenu karata (*Tarifbedingungen*; verzija od 14. prosinca 2025.).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK ili *Twoje Linie Kolejowe* su vlakovi koji voze na dugim relacijama, staju na više kolodvora i voze sporije od vlakova Intercity.

prijevoznici koji su odlučili da neće sudjelovati u toj suradnji ([81]). U slučaju kašnjenja ili drugih poteškoća zbog kojih dolazi do propuštenih veza putnici mogu dobiti potvrdu o kašnjenju za uvjetni nastavak putovanja sljedećim dostupnim vlakom željezničkog prijevoznika koji sudjeluje, ovisno o raspoloživosti sjedala, uz pravo na povrat ili naknadu od željezničkog prijevoznika koji je prodao kartu za cijelu integriranu cijenu ([82]). Međutim, programom nisu obuhvaćeni neki neovisni željeznički prijevoznici koji posluju na poljskom tržištu, kao što su RegioJet i Leo Express ([83]).

- Zahvaljujući suradnji švedskih javnih prijevoznika usluga *Resplus* putnicima u Švedskoj omogućuje kombiniranje putovanja s nekoliko prijevoznika (npr. vlak, autobus, trajekt) na temelju jedne karte Resplus. Svaki vlak koji započinje ili završava putovanje u Švedskoj obuhvaćen je uslugom Resplus. U slučaju propuštene veze tijekom putovanja u okviru usluge Resplus primjenjuje se *Kom-Fram-Garanti* (jamstvo dolaska). To znači da je prijevoznik zbog kojeg je putnik propustio svoju vezu odgovoran za osiguravanje nastavka putovanja putnika, pružanje alternativa za ponovnu rezervaciju, pružanje smještaja, hrane i pića te davanje djelomičnog ili potpunog povrata novca ili naknade za kašnjenje (za kombinirana putovanja ukupne udaljenosti veće od 150 km), pri čemu se primjenjuju isti pragovi i vrijednosti kao u Uredbi ([84]).

Čini se da u drugim državama članicama ne postoji domaća suradnja među željezničkim prijevoznicima radi ponude jedinstvenih karata. U nekima od njih to se može objasniti činjenicom da samo jedan željeznički prijevoznik trenutačno pruža usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika.

Suradnja u području prekograničnih usluga željezničkog prijevoza putnika odvija se na dobrovoljnoj osnovi kako bi se ponudile jedinstvene karte za neka putovanja s jednom ili više veza, ali čini se da nije sustavna unutar EU-a ([85]).

2.5.3. Informacije o jedinstvenim kartama za putnike

Iz članka 12. stavka 2. Uredbe proizlazi da se putnika prije kupnje karte ili karata za putovanja koja uključuju jednu ili više veza obavješćuje o tome čine li ta karta ili te karte jedinstvenu kartu ([86]). Taj je zahtjev ključan kako bi putnik razumio i mogao predvidjeti razinu zaštite povezanu s kartama u slučaju poremećaja u putovanju koji utječe na njegovu vezu s više usluga željezničkog prijevoza.

U popratnoj studiji za ovo izvješće utvrđen je niz načina na koje se čini da dionici (uglavnom postojeći željeznički prijevoznici) ispunjavaju taj zahtjev informiranja prije kupnje. Primjeri koje su naveli dionici uključuju oznaku ili obavijest u različitim koracima postupka rezervacije na internetu ([87]), usmene informacije osoblja u uredima za prodaju karata, službama za korisnike ili tijekom telefonske prodaje te informacije u uvjetima poslovanja željezničkog prijevoznika. S druge strane, u studiji se navodi i da putnici u

([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]) Vidjeti SWD(2026) 233.
([86]) Iz uvodnih izjava 24. i 25. Uredbe proizlazi da te informacije moraju biti „jasno” navedene.
([87]) Na primjer, tek nakon što putnik odabere putovanje, a ponekad tek neposredno prije plaćanja.

nekim državama članicama prije kupnje ne dobivaju obavijest o tome jesu li karte koje kupuju jedinstvena karta. Za nekoliko država članica to se može objasniti činjenicom da se sve domaće karte kupljene u jednoj transakciji smatraju jedinstvenim kartama, stoga putnike nije potrebno izričito obavijestiti prije kupnje ([88]). Iz popratne studije proizlazi i da se glavni željeznički prijevoznik i organizacija koja predstavlja putnike u najmanje jednoj državi članici nisu složili oko toga pružaju li se te informacije prije kupnje ([89]).

Na temelju toga čini se da putnici možda neće uvijek prije kupnje biti dosljedno i jasno obaviješteni o tome čine li karta/karte koje kupuju za putovanje vlakom jedinstvenu kartu. Ako putnicima uopće pružaju te informacije, države članice to čine na brojne načine i u različitim koracima postupka rezervacije, što putnicima otežava pronalazak informacija i razumijevanje vlastitih prava. To je još veći problem ako putnik putuje s nekoliko željezničkih prijevoznika (bez obveze izdavanja jedinstvenih karata), potencijalno kroz nekoliko država članica.

U izvješću jednog nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva spominje se pritužba povezana s informacijama o jedinstvenim kartama, ali se ne navode dodatne pojedinosti ([90]).

2.5.4. Odgovornost za jedinstvene karte

U skladu s člankom 12. stavkom 3. Uredbe i kako je već prethodno navedeno, ako se putovanje koje uključuje jednu ili više veza prodaje kao jedinstvena karta, željeznički prijevoznik odgovoran je za povrat ili preusmjeravanje ([91]), naknadu ([92]) i pomoć ([93]) putniku koji propusti jednu ili više veza.

Većina dionika s kojima se savjetovalo u državama članicama obuhvaćenima studijom nije mogla navesti informacije o tom pitanju, ali dostupni dokazi, koje su prvenstveno dostavili postojeći željeznički prijevoznici, upućuju na to da se velika većina putnika koji propuste veze na putovanjima za koje su kupili jedinstvene karte odlučuje za preusmjeravanje ([94]).

Uredba se odnosi i na situaciju u kojoj željeznički prijevoznik na vlastitu inicijativu prodaje kombinaciju karata za putovanje u kojem sudjeluju željeznički prijevoznici koji nisu njegov dio, i to u jednoj poslovnoj transakciji. U tom slučaju općenito se pretpostavlja da je riječ o jedinstvenoj karti, osim ako prijevoznik prije kupnje obavijesti putnika da karte čine zasebne ugovore o prijevozu ([95]).

Točne informacije o željezničkoj usluzi ključne su i kad putnici kupuju karte od prodavatelja karata ili organizatora putovanja. Ako prodavatelji karata ili organizatori putovanja prodaju odvojene karte u paketu u jednoj komercijalnoj transakciji, trebali bi putnika prije kupnje jasno obavijestiti da te karte ne pružaju jednaku razinu zaštite kao jedinstvene karte i da ih željeznički prijevoznik ili željeznički prijevoznici koji pružaju

([88]) FI, SE.
([89]) Situacija je sporna u Nizozemskoj: željeznički prijevoznik tvrdi da putnici dobivaju obavijest prije dovršetka kupnje, dok organizacija putnika smatra da te obavijesti nisu sustavne.
([90]) HU.
([91]) Članak 18. *(Povrat troškova i preusmjeravanje)* Uredbe.
([92]) Članak 19. *(Naknada)* Uredbe.
([93]) Članak 20.*(Pomoć)* Uredbe.
([94]) U popratnoj studiji utvrđeno je i da neki putnici ne traže ni povrat ni preusmjeravanje, već jednostavno odustanu od putovanja bez traženja povrata iako ispunjavaju uvjete. Na primjer, Njemačka je procijenila da 60 – 70 % putnika odabire preusmjeravanje, 10 – 15 % povrat, 20 – 30 % naknadu, a otprilike 5 % traži pomoć.
([95]) Vidjeti članak 12. *(Jedinstvene karte)* stavak 4. i uvodnu izjavu 24. Uredbe.

uslugu nisu prodali kao jedinstvene karte. Ako to ne učine, odgovorni su za povrat ukupnog iznosa plaćenog u toj transakciji za kartu ili karte te su ujedno dužni platiti naknadu u iznosu od 75 % tog iznosa ako putnik propusti jednu ili više veza ([96]).

U skladu sa zaključcima iz odjeljka 2.5.3., čini se da nalazi popratne studije upućuju na to da se informacije o zasebnoj ugovornoj prirodi karata putnicima daju na različite načine prije kupnje (npr. na internetskim stranicama ili tijekom postupka rezervacije na internetu) ili nakon kupnje (npr. napomena na karti). Za neke države članice nisu pronađeni dokazi da se te informacije uopće daju, što se u nekim slučajevima može objasniti činjenicom da se sve usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika u određenoj državi članici smatraju jedinstvenim kartama.

To je pitanje još složenije jer se Uredbom predviđa sustav izuzeća u skladu s kojim države članice pod posebnim uvjetima mogu izuzeti određene željezničke usluge ([97]) od obveza iz članaka od 18. do 20. Uredbe (tj. povrat novca ili preusmjeravanje, naknada i pomoć). Ta se izuzeća primjenjuju bez obzira na to ima li putnik jedinstvenu kartu. Posljedica toga mogu biti situacije u kojima željeznički prijevoznici moraju ponuditi jedinstvene karte za određenu vrstu usluge na temelju članka 12. stavka 1., pri čemu je ta vrsta usluge u određenoj mjeri izuzeta od odgovarajućih pravila o odgovornosti za propuštene veze na temelju članaka od 18. do 20. ([98]).

Neki željeznički prijevoznici sklopili su multilateralne sektorske sporazume kako bi pomogli putnicima koji propuste vezu između željezničkih usluga različitih prijevoznika koje nisu obuhvaćene jedinstvenom kartom (npr. Sporazum o nastavku putovanja (AJC) ([99])), „Ukrcajte se na sljedeći dostupan vlak” (engl. *Hop On the Next Available Train* (HOTNAT) ([100])). Čini se da opći pravni ustroj o odgovornosti i pružanju informacija putnicima dovodi do situacija u kojima putnici teško uspijevaju saznati koja su im prava na raspolaganju u slučaju propuštene veze tijekom putovanja vlakom ([101]).

Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([102]) u izvješću navodi dvije pritužbe povezane s odgovornošću za kontinuirana putovanja i pitanjem primjenjuje li se odgovornost za jedinstvene karte. U jednom slučaju utvrđeno je da se primjenjuje, a u drugom ne.

2.6. Pravo na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu (članak 18. stavak 3.)

Člankom 18. stavkom 3. Uredbe uvodi se pravo putnika na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu, što znači da putnici mogu na vlastitu inicijativu pronaći alternativni plan

([96]) Vidjeti članak 12. *(Jedinstvene karte)* stavke 4. i 5. te uvodnu izjavu 25. Uredbe.
([97]) Vidjeti članak 2. *(Područje primjene)* Uredbe i odjeljak 2.1.
([98]) Za detaljniju analizu izuzeća koja države članice primjenjuju na jedinstvene karte vidjeti popratnu studiju za Izvješće o provedbi i rezultatima Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, odjeljak 2.6.4.3. završnog izvješća o pravilima o odgovornosti u kontekstu jedinstvenih karata.
([99]) Vidjeti najnoviju informativnu brošuru o AJC-u na internetskim stranicama Međunarodnog odbora za željeznički promet, objavljenu u prosincu 2025.: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Napomena: cijeli sporazum nije javno dostupan).
([100]) Vidjeti internetske stranice Railteama: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT obuhvaća samo ograničen broj željezničkih prijevoznika velikih brzina koji su uključeni u savez Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS i NS) i primjenjuje se samo na njihovu mrežu željeznica velikih brzina.
([101]) Ciljana revizija Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, poziv na očitovanje.
([102]) DK.

putovanja ako željeznički prijevoznik (odmah) ne ponudi izvedivu alternativu. Što je još važnije, to znači i da putnici imaju pravo tražiti da im željeznički prijevoznik nadoknadi troškove organizacije vlastitog plana putovanja. Kad ne bi imali takvo pravo, putnici koji se odluče za preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu u najboljem bi slučaju imali pravo na povrat cijene karte i naišli bi na poteškoće u povratu troškova organizacije putovanja u posljednji trenutak po važećim dnevnim cijenama (koje mogu biti znatno više od cijene prvotne karte pri rezervaciji).

Ta odredba Uredbe podrazumijeva pristup putnika u dva koraka.

U članku 18. stavku 3. prvom podstavku navedeno je da željeznički prijevoznik može na zahtjev putnika dopustiti putniku da sklopi ugovore s drugim pružateljima usluga prijevoza kojima se putniku omogućuje da stigne na konačno odredište pod usporedivim uvjetima i u tom slučaju putniku mora izvršiti povrat nastalih troškova. To pretpostavlja da se željeznički prijevoznik slaže sa zahtjevom putnika.

Člankom 18. stavkom 3. drugim podstavkom uvedeno je novo pravo prema kojem putnik, ako mu željeznički prijevoznik u slučaju poremećaja u putovanju ne ponudi pravodobno rješenje u roku od 100 minuta, može organizirati alternativni javni prijevoz željeznicom, turističkim ili običnim autobusom, a prijevoznik mu mora izvršiti povrat potrebnog, primjerenog i razumnog troška dodatne karte. Nakon isteka tog roka putniku više nije potrebna suglasnost prijevoznika za organizaciju alternativnog prijevoza.

U sedam država članica **regionalne željezničke usluge** trenutačno su izričito izuzete od primjene članka 18. stavka 3. ([103]). To izuzeće trebalo bi isteći 7. lipnja 2028. ([104]) Za **gradske i prigradske usluge** članak 18. stavak 3. ne primjenjuje deset država članica ([105]), a **međunarodne željezničke usluge** u treće zemlje trenutačno je od primjene članka 18. izuzelo šest država članica ([106]).

Popratna studija pokazuje fragmentiranu sliku primjene članka 18. stavka 3. prvog podstavka u praksi (tj. kad je potrebna suglasnost željezničkog prijevoznika za zahtjev putnika za preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu). Čini se da većina željezničkih prijevoznika obuhvaćenih studijom putnicima omogućuje da organiziraju vlastito alternativno putovanje u slučaju poremećaja, no neki od njih postavljaju određene uvjete za ostvarivanje tog prava i odgovarajući povrat troškova. To uključuje posljednji vlak koji prometuje u određenom danu, duga kašnjenja ili nedostatak informacija, nemogućnost željezničkog prijevoznika da ponudi odgovarajuću opciju ili pravo na povrat troškova može biti ograničeno na određena prijevozna sredstva (vlak ili običan/turistički autobus) ili niskotarifne alternative. Osim toga, čini se da se željeznički prijevoznici u nekoliko država članica oslanjaju na vlastite kapacitete za organizaciju alternativa i uglavnom ne vrše povrat troškova prijevoza koji putnici sami organiziraju ([107]). Prijavljeno je i da u nekoliko država članica željeznički prijevoznici, s jedne strane, i organizacije putnika ili

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (za usluge domaćeg željezničkog prijevoza kraćeg od 150 km). Izuzeće od članka 18. stavka 3. Uredbe dopušteno je samo do 7. lipnja 2028. u skladu s člankom 2. stavkom 8. posljednjim podstavkom Uredbe.

([104]) Vidjeti članak 2. *(Područje primjene)* stavak 8. posljednji podstavak Uredbe.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE za usluge domaćeg željezničkog prijevoza koje obuhvaćaju manje od 150 km i AT za usluge gradskog prijevoza.

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

([107]) FI, RO.

nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva, s druge strane, imaju različita stajališta o primjeni tog novog prava ([108]).

Kad je riječ o članku 18. stavku 3. drugom podstavku Uredbe (tj. kad suglasnost željezničkog prijevoznika više nije potrebna nakon 100 minuta), većina željezničkih prijevoznika tvrdi da vrši povrat troškova putnicima koji iskoriste pravo na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu. Međutim, rezultati popratne studije sami po sebi ne pokazuju poštuje li se to pravo zaista dosljedno u praksi.

Ti nalazi potvrđuju opažanja mreže europskih potrošačkih centara (ECC Net) u kojima je ukazala na poteškoće povezane s primjenom članka 18. stavka 3. Uredbe. Na primjer, putnici često nisu svjesni roka od 100 minuta te ga smatraju nepraktičnim u slučaju posljednjeg vlaka, poremećaja u prometovanju noćnih vlakova i složenih prekograničnih putovanja. Mreža ECC Net istaknula je i nedostatak zračnog prijevoza kao valjanog alternativnog načina prijevoza za ponude preusmjeravanja u skladu s člankom 18. stavkom 3. Uredbe ([109]).

Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([110]) u svojem dvogodišnjem izvješću primijetilo je da je potrebno bolje objasniti provedbu, posebno članka 18. Na temelju odredaba članka 18. putnik ima samo ograničene mogućnosti da sâm organizira putovanje. Drugo nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([111]) primijetilo je da jednom prilikom, kad je nekoliko putovanja vlakom na dugim relacijama otkazano zbog štrajka ili kvara na pruzi, putnicima nije bilo dopušteno odabrati besplatno preusmjeravanje koje bi zamijenilo otkazano putovanje. Nakon njegove intervencije željeznički prijevoznik poduzeo je mjere za usklađivanje s pravilima.

S obzirom na navedeno čini se da se pravo na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu uvedeno Uredbom ne primjenjuje dosljedno u cijelom EU-u. Čini se da pravila dovode do različitih praksi povrata troškova, ako se uopće primjenjuju, što pogoršava uočeni nedostatak jasnoće tog prava za putnike.

2.7. Naknada – viša sila (članak 19. stavak 10.)

U članku 19. stavku 1. Uredbe utvrđeno je načelo prema kojem putnik ima pravo na naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koja su navedena na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbom se propisuje i minimalna naknada za kašnjenja, koja se utvrđuje kao postotak cijene karte ([112]). U skladu s člankom 19. stavkom 10. Uredbe željeznički prijevoznici nisu dužni platiti naknadu za kašnjenje ako dokažu da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanje (1) izravna posljedica izvanrednih okolnosti koje nisu povezane s prometovanjem željeznice, kao što su ekstremni vremenski uvjeti, velike prirodne katastrofe ili velike javnozdravstvene krize, uključujući pandemije, unatoč tome što su poduzeli razumne mjere za njihovo izbjegavanje ili ublažavanje, (2) posljedica krivnje putnika ili (3) posljedica konkretne radnje treće osobe (npr. sabotaža, krađa kabela), ne uključujući štrajkove osoblja željezničkog prijevoznika ili radnje ili propuste drugih željezničkih prijevoznika, upravitelja

([108]) BG, NL, SI.

([109]) *Strengthening Rail Passenger Rights in the EU* | Mreža europskih potrošačkih centara

([110]) DE.

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

([112]) Točnije, minimalna naknada iznosi 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta i 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.

infrastrukture ili upravitelja kolodvora. Te odredbe razlikuju se od onih u članku 17. Uredbe (EZ) br. 1371/2007, kojim je uvedena stroga odgovornost bez takvih izuzeća (kako je potvrđeno sudskom praksom Suda ([113])). Važno je napomenuti i da se ta klauzula o višoj sili primjenjuje samo na naknadu i ne utječe na primjenu drugih prava putnika, kao što su preusmjeravanje i pomoć.

Nijedna država članica nije posebno izuzela članak 19. stavak 10. Uredbe. Međutim, neke su u potpunosti izuzele članak 19. za usluge željezničkog prijevoza na dugim relacijama ([114]), usluge regionalnog željezničkog prijevoza ([115]), usluge gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza ([116]), usluge željezničkog prijevoza koje se pružaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe ([117]) i međunarodne usluge željezničkog prijevoza u treće zemlje ([118]).

Popratna studija pokazuje da se primjena tog izuzeća razlikuje među državama članicama. U studiji je utvrđeno da željeznički prijevoznici iz 13 država članica ([119]) navodno ne primjenjuju izuzeće u praksi, već plaćaju naknadu čak i ako kašnjenja, otkazivanja ili propuštene veze mogu biti povezani s izvanrednim okolnostima. Željeznički prijevoznici obuhvaćeni studijom iz 10 država članica ([120]) izvijestili su da su se pozvali na izuzeće i nisu platili naknadu u slučaju kašnjenja, otkazivanja ili propuštenih veza zbog događaja koji su očito izvan njihove kontrole (npr. ekstremni vremenski uvjeti, nesreće ili sigurnosne prijetnje).

U studiji je utvrđeno i da se čini da putnici u 19 država članica dobivaju naknadu od ispitanih prijevoznika ako su kašnjenja, otkazivanja i propuštene veze uzrokovani štrajkovima osoblja željezničkog prijevoznika, radnjama drugih prijevoznika koji se koriste istom infrastrukturom ili propustima upraviteljâ infrastrukture i kolodvora ([121]). U Grčkoj samo imatelji kartica za više putovanja izričito ispunjavaju uvjete za naknadu u slučaju štrajka. U studiji je utvrđeno i da se čini da ispitani željeznički prijevoznici iz četiri države članice ([122]) potpuno isključuju takva kašnjenja, otkazivanja i propuštene veze iz naknade. Ispitani željeznički prijevoznik iz Rumunjske nudi naknadu samo u slučaju štrajkova, ali ne i za druge radnje trećih osoba na mreži.

Općenito, dostupni dokazi prikupljeni u okviru popratne studije pokazuju da se klauzula o višoj sili iz članka 19. stavka 10. Uredbe ne primjenjuje dosljedno u cijelom EU-u. Naime, čini se da su se glavni željeznički prijevoznici u otprilike polovini država članica odrekli osnova za izuzeće od plaćanja naknade uvedenih revizijom Uredbe 2021. pa i dalje plaćaju naknadu za događaje navedene u članku 19. stavku 10. Uredbe. Nadalje, čini se da se u ograničenom broju slučajeva pravo putnika na naknadu u slučaju kašnjenja, otkazivanja i propuštenih veza uzrokovanih štrajkovima osoblja željezničkog prijevoznika, radnjama drugih prijevoznika koji se koriste istom infrastrukturom ili propustima upravitelja infrastrukture i kolodvora ne primjenjuje u praksi.

([113]) Presuda od 26. rujna 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.
([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.

Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([123]) u izvješću je navelo da su razlozi za isključenje utvrđeni u članku 19. stavku 10. Uredbe naveli putnike da češće podnose pritužbe nakon što je njihov zahtjev za naknadu odbijen.

2.8. Zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu (članak 18. stavak 7. i članak 19. stavak 6.)

U skladu s člankom 18. stavkom 7. i člankom 19. stavkom 6. Uredbe putnici imaju pravo željezničkim prijevoznicima podnijeti zahtjeve za povrat troškova i naknadu služeći se zajedničkim obrascem. U tu je svrhu Komisija donijela Provedbenu uredbu (EU) 2024/949 ([124]). Na temelju Priloga toj provedbenoj uredbi Komisija je osmislila zajednički obrazac na svim službenim jezicima EU-a koji je prilagođen potrebama osoba s oštećenjem vida. Dostupan je na internetskim stranicama Komisije ([125]). Zajednički obrazac može se podnijeti kao fizički dokument ili elektroničkim putem ([126]) . Osmišljen je tako da putnici željezničkim prijevoznicima mogu navesti prirodu zahtjeva i potrebne pojedinosti.

Komisija u tom pogledu primjećuje niz posebnih značajki povezanih s područjem primjene ovlasti iz članaka 18. i 19. Uredbe (EU) 2021/782 za donošenje provedbenih pravila o tom pitanju.

Prvo, zajednički obrazac može se koristiti samo za željezničke prijevoznike, ali ne i za prodavatelje karata i organizatore putovanja iako i oni mogu biti odgovorni za povrat troškova i naknadu putnicima pod vrlo određenim uvjetima opisanima u članku 12. Uredbe (EU) 2021/782. To je zato što Komisija u skladu s tim člankom nije ovlaštena za donošenje provedbenih pravila o tom pitanju na temelju te uredbe.

Drugo, željeznički prijevoznici imaju vlastiti internetski obrazac ili sličan sustav na svojim internetskim stranicama ili u mobilnoj aplikaciji za obradu zahtjeva za povrat troškova ili naknadu. Ti integrirani obrasci ili sustavi trebali bi omogućiti učinkovitiju i pravodobniju obradu zahtjeva. Osim toga, ovlaštenje za donošenje provedbenih pravila iz članaka 18. i 19. Uredbe Komisiji omogućuje samo izradu posebnog obrasca ([127]), ali nije osnova za uređivanje sadržaja i prikaza obrazaca koje izrađuju željeznički prijevoznici.

Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([128]) u izvješću je spomenulo zajednički obrazac u okviru aktivnosti izvršavanja zakonodavstva.

2.9. Veliki poremećaji i planovi za izvanredne situacije (članak 20. stavak 6.)

U skladu s člankom 20. stavkom 6., ako su planovi za izvanredne situacije uspostavljeni na temelju članka 13.a stavka 3. Direktive 2012/34/EU ([129]), željeznički prijevoznici

([123]) DE.

([124]) Provedbena uredba Komisije (EU) 2024/949 od 27. ožujka 2024. o utvrđivanju zajedničkog obrasca zahtjeva za povrat troškova i naknadu putnicima u željezničkom prometu u slučaju kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja željezničkih usluga u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća, SL 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]) Članak 1. Provedbene uredbe Komisije (EU) 2024/949.

([127]) U razdoblju od 1. srpnja 2024. do 30. ožujka 2026. ti su obrasci preuzeti 1718 puta na internetskim stranicama Komisije, a većina preuzimanja odvijala se u posljednjih dvanaest mjeseci tog razdoblja.

([128]) EL.

([129]) U skladu s tom odredbom, države članice zahtijevaju od željezničkih prijevoznika koji obavljaju usluge prijevoza putnika da izrade planove za izvanredne situacije i osiguravaju da se tim planovima za izvanredne situacije pravilno koordinira kako bi se u smislu članka 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 putnicima osigurala pomoć u slučaju većih smetnji u pružanju usluga.

usklađuju se s upraviteljima kolodvora i upraviteljima infrastrukture kako bi ih pripremili na velike poremećaje i duga kašnjenja zbog kojih bi znatan broj putnika mogao ostati čekati na kolodvoru. Takvi planovi za izvanredne situacije obuhvaćaju zahtjeve u pogledu pristupačnosti sustavâ za upozoravanje i informiranje.

Željezničke usluge na dugim relacijama ne mogu se izuzeti od obveze iz članka 20. stavka 6. Uredbe, no regionalne željezničke usluge izuzete su u osam država članica ([130]), usluge gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza izuzete su u deset država članica ([131]), povijesne ili turističke usluge izuzete su u 15 država članica ([132]), a međunarodne usluge u treće zemlje u sedam država članica ([133]).

Dostupni dokazi prikupljeni za popratnu studiju upućuju na to da se čini da se željeznički prijevoznici u 18 država članica ([134]) usklađuju planove za izvanredne situacije u slučaju velikih poremećaja s upraviteljima kolodvora i infrastrukture. Ti planovi službeno uključuju i odredbe o pristupačnosti sustava za upozoravanje i informiranje za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Čini se da se željeznički prijevoznici u četiri države članice usklađuju s upraviteljima kolodvora i infrastrukture, ali nemaju službene planove za izvanredne situacije ili u njima ne uzimaju u obzir pitanje pristupačnosti ([135]). U četiri druge države članice ([136]) ne postoje planovi za izvanredne situacije ili nisu dobivene jasne informacije o toj temi.

Takvi planovi za izvanredne situacije ključni su za brze i koordinirane odgovore na poremećaje u čijem su središtu putnici, uključujući pravodobne informacije, pomoć, a prema potrebi i alternativne načine prijevoza. O tom se pitanju raspravljalo i na sastanku Stručne skupine za prava putnika (podskupina nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva za prava putnika u željezničkom prijevozu) u prosincu 2025., na kojem su nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva predložila razmjenu najboljih praksi u izradi planova za izvanredne situacije u svojim državama članicama ([137]). Takva je razmjena važna za poboljšanje kvalitete i dosljednosti planova za izvanredne situacije u svim državama članicama te unapređenje opće otpornosti željezničkog sustava. Planiranje za izvanredne situacije trajna je, a ne jednokratna zadaća. Nekoliko nedavnih nesreća u željezničkom sektoru ukazalo je na važnost pouzdanih i provjerenih planova za izvanredne situacije kako bi se zaštitili putnici i omogućio kontinuitet usluga u slučaju ozbiljnih poremećaja.

Nekoliko nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva u svojim izvješćima spominje planove za izvanredne situacije, pri čemu navodi da su zadužena za njihovo praćenje ([138]), kao i planirane aktivnosti izvršavanja zakonodavstva za predstojeće izvještajno razdoblje ([139]). Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ([140]) dostavilo je informacije o aktivnosti usporedbe i ispitivanja odnosa između Uredbe i drugog

([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.
([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Vidjeti Registar stručnih skupina Komisije i drugih sličnih subjekata, Stručna skupina za prava putnika (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.

zakonodavstva EU-a i nacionalnog zakonodavstva kojim se utvrđuju zahtjevi za planove za izvanredne situacije.

2.10. Osobe s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću (poglavlje V.)

U skladu s jednim od središnjih načela zakonodavstva EU-a o pravima putnika, uključujući prava putnika u željezničkom prijevozu, osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću nastoje se pružiti mogućnosti putovanja usporedive s mogućnostima drugih osoba, a u tu svrhu utvrđuju se pravila o nediskriminaciji i pomoći tijekom putovanja ([141]). Nekoliko novih odredaba Uredbe odnosi se na poboljšanje postojećih odredaba o pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću koje putuju željeznicom u skladu s Uredbom (EZ) br. 1371/2007. Takva pomoć, koju pružaju željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, neophodna je s obzirom na to da su mnoge postaje i vlakovi u EU-u tim osobama i dalje nepristupačni. Dok europske željezničke mreže ne postanu potpuno pristupačne, ti će putnici i dalje ovisiti o ciljanoj pomoći da bi mogli putovati.

Kako bi mogli pružiti odgovarajuću pomoć, željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora često je potrebno vrijeme za raspoređivanje osposobljenog osoblja i odgovarajuće opreme. Stoga mogu zahtijevati od osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću da ih unaprijed obavijeste da im je potrebna pomoć. Željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora dužan je jamčiti da se osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može ukrcati na vlak, prebaciti na povezanu željezničku uslugu za koju ima kartu ili izaći iz vlaka samo ako ga ta osoba pravodobno unaprijed obavijesti da joj je potrebna pomoć. Jedno od glavnih postignuća revizije Uredbe iz 2021. bilo je **prepolovljeno vrijeme potrebno za prethodnu obavijest s 48 sati na 24 sata** ([142]). Kako bi se željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora omogućilo da se pripreme za tu promjenu, Uredbom se predviđa prijelazno razdoblje, pa tako države članice do 30. lipnja 2026. mogu primjenjivati dulji rok za prethodnu obavijest od najviše 36 sati. One koje su se na to odlučile morale su obavijestiti Komisiju o tom izuzeću i dostaviti informacije o poduzetim ili predviđenim mjerama za skraćivanje razdoblja za prethodnu obavijest na 24 sata ([143]). Osam država članica ([144]) obavijestilo je Komisiju da primjenjuje to izuzeće. S druge strane, u popratnoj studiji utvrđeno je da je nekoliko željezničkih prijevoznika zahtijeva prethodnu obavijest u roku kraćem od 24 sata ([145]). Međutim,

([141]) Vidjeti uvodnu izjavu 27. Uredbe. Vidjeti i Komunikaciju Komisije Europskom parlamentu i Vijeću – Europska vizija za putnike: Komunikacija o pravima putnika u svim vrstama prijevoza (COM(2011) 898 final)

([142]) Vidjeti članak 24. točku (a) prvu podtočku Uredbe.

([143]) Vidjeti članak 24. točku (a) posljednju podtočku Uredbe.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV i RO u potpunosti primjenjuju to izuzeće, a Danska samo za prekogranične željezničke usluge u Njemačku. U Njemačkoj se izuzeće uglavnom odnosi na međunarodna putovanja za koja je možda utvrđeno različito razdoblje obavješćivanja među državama članicama. U praksi se to izuzeće primjenjuje u kompliciranim pojedinačnim slučajevima.
Međutim, postojeći željeznički prijevoznici u Bugarskoj i Češkoj od osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću zahtijevaju da ih čak 48 sati prije putovanja obavijeste da im je potrebna pomoć, a u slučaju određenih vlakova u Bugarskoj još i ranije.
Estonija ne primjenjuje to izuzeće, ali njezin postojeći željeznički prijevoznik ipak zahtijeva da osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću obavijest da im je potrebna pomoć pošalju 36 sati unaprijed.

([145]) Na primjer, belgijskog postojećeg željezničkog prijevoznika potrebno je obavijestiti tri sata unaprijed za usluge koje započinju ili završavaju na 41 najvažnijem željezničkom kolodvoru, austrijskog je potrebno obavijestiti 12 sati unaprijed za sve domaće usluge, a luksemburškog sat vremena unaprijed za domaće usluge (pri čemu je za večernje i noćne usluge potrebna prethodna obavijest najkasnije do 20:30 za polaske istog dana). U Nizozemskoj je postojećeg željezničkog prijevoznika potrebno obavijestiti jedan sat unaprijed za domaće usluge, ali najmanje 24 sata za međunarodne usluge i 36 sati za usluge u

organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom koje su sudjelovale u savjetovanju s dionicima provedenom u okviru popratne studije navele su da su postupci prethodnog obavješćivanja mnogih željezničkih prijevoznika često složeni i neučinkoviti.

Uredbom je uveden i zahtjev da, **ako željeznički prijevoznik zahtijeva da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću ima pratnju u vlaku**, što je dopušteno samo ako je to nužno kako bi se poštovala njegova nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti, primjerice iz sigurnosnih razloga, **osoba u pratnji ima pravo putovati besplatno** i, ako je to izvedivo, sjediti pokraj osobe u čijoj je pratnji (članak 23. stavak 1. točka (b) u vezi s člankom 21. stavkom 2. Uredbe). Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu besplatno pratiti **psi pomagači** u skladu s relevantnim nacionalnim pravom (članak 23. stavak 1. točka (c) Uredbe). Dionici koji su sudjelovali u savjetovanju općenito su se složili da se te dvije odredbe u potpunosti provode.

Uredbom se predviđa i da osobe s invaliditetom imaju pravo **kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova** ako na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata, pristupačan uređaj za prodaju karata ni drugi pristupačan način za kupnju karte unaprijed (članak 11. stavak 4. prvi podstavak Uredbe). Iako bi željeznički prijevoznici mogli ograničiti ili uskratiti to pravo iz opravdanih sigurnosnih razloga ili zato što zahtijevaju obveznu rezervaciju za vlak, većina željezničkih prijevoznika ispitanih u popratnoj studiji provodi tu obvezu bez ograničenja ([146]). Samo u državama članicama u kojima su svi željeznički kolodvori opremljeni pristupačnim uređajima za prodaju karata ([147]) ili u kojima željeznički prijevoznik nudi nekoliko drugih mogućnosti (kupnja karata putem interneta, telefona ili u trgovinama na željezničkim kolodvorima ili u njihovoj blizini) ([148]) željeznički prijevoznici kupnju karata u vlaku ne dopuštaju nikomu, pa tako ni osobama s invaliditetom.

Uredbom je propisano da željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora moraju platiti **naknadu za izgubljenu ili oštećenu opremu za kretanje** ([149]) na temelju troška zamjene ili popravka opreme (članak 25. stavak 1. Uredbe) te da moraju brzo uložiti sve razumne napore kako bi hitno osigurali potrebne privremene zamjene opreme za kretanje (članak 25. stavak 2. Uredbe). Svi željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ispitani u popratnoj studiji poštuju obvezu plaćanja naknade, ali većina postojećih željezničkih prijevoznika priznala je da ne može ponuditi privremene zamjene opreme za kretanje.

U skladu s Uredbom željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora cjelokupno osoblje koje je u izravnom kontaktu s korisnicima moraju **informirati o invaliditetu**. Osoblje koje redovito pruža izravnu pomoć putnicima s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću mora dodatno proći ciljano osposobljavanje kako bi steklo potrebne vještine za odgovor na posebne potrebe tih putnika (članak 26. stavak 1. Uredbe). Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ispitani u popratnoj studiji provode takvo osposobljavanje, ali organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom često zabrinjava kvaliteta tog osposobljavanja. Napominju i da Uredbom nije propisano da ih željeznički prijevoznici ili upravitelji kolodvora moraju uključiti u osmišljavanje ili provedbu tih programa osposobljavanja. Iako takva obveza ne postoji, većina postojećih željezničkih prijevoznika

Njemačku. U Španjolskoj se prethodna obavijest o potrebnoj pomoći mora uputiti od 30 minuta do 12 sati prije polaska, ovisno o vrsti kolodvora.

([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]) Postojeći željeznički prijevoznik u Nizozemskoj.

([148]) SE.

([149]) Moraju platiti i naknadu za gubitak ili ozljedu pasa pomagača osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (vidjeti i članak 25. *(Naknada za opremu za kretanje, pomagala i pse pomagače)* stavak 1. Uredbe).

izvijestila je o suradnji s organizacijama osoba s invaliditetom u tu svrhu ili o uključivanju vlastitog osoblja s invaliditetom u takvo osposobljavanje.

Uredbom se od željezničkih prijevoznika i upravitelja kolodvora zahtijeva da **poduzmu „razumne napore" kako bi osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućili pristup željezničkom prijevozu na željezničkim kolodvorima na kojima nema osoblja osposobljenog** za pružanje pomoći, a vlakovi na koje se žele ukrcati ili s kojih se žele iskrcati također nemaju prateće osoblje (članak 23. stavak 1. točka (g) Uredbe). Organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom tvrde da to nije dovelo do značajnih poboljšanja u praksi. Kritiziraju Uredbu i zato što u njoj nije propisano da se na kolodvorima na kojima je zaposleno osoblje osposobljeno za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću mora pružati stalna pomoć sve dok vlakovi voze. Umjesto toga, pomoć je propisana samo kad je osposobljeno osoblje na dužnosti. Organizacije tvrde da to ozbiljno ograničava prava osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću na jednaka i neovisna putovanja željeznicom i njihovu slobodu izbora bilo kojeg vlaka ([150]).

Više nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva istaknulo je da **određene odredbe** o pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću **nisu dovoljno jasne**, što otežava njihovu učinkovitu provedbu. Istaknute nejasnoće uključuju definiciju upravitelja kolodvora, kriterije za utvrđivanje kad se može smatrati da kolodvor ili vlak ima osoblje (članak 23. stavak 1. točke od (d) do (g)) ([151]) i točno značenje odredbe kojom se jamči besplatan prijevoz za osobnog asistenta koji je u pratnji osobe s invaliditetom (članak 21. stavak 1. točka (a)).

Od donošenja prethodne Uredbe o pravima putnika u željezničkom prometu na ispunjavanje obveza željezničkih prijevoznika i upravitelja kolodvora koje se odnose na pomoć znatno su utjecala njihova **nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti** (članak 23. stavak 2.), koja moraju osmisliti uz aktivno sudjelovanje predstavnika osoba s invaliditetom (članak 21. stavak 1.). Objavljivanje takvih nediskriminirajućih pravila o pristupačnosti osobama s invaliditetom omogućilo bi da se jednostavno upoznaju s pristupačnošću i ostvare svoja prava. U popratnoj studiji navedeno je da je jedna organizacija koja predstavlja osobe s invaliditetom provela uredsko istraživanje, pri čemu je utvrdila da je svega nekoliko željezničkih prijevoznika i upravitelja kolodvora na svojim internetskim stranicama objavilo nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti.

Željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja mora na zahtjev pružiti **informacije** (među ostalim u pristupačnim formatima) o pristupačnosti kolodvora i s njima povezanih objekata, kao što su parkirna mjesta i trgovine, te vlakova. Osim toga, na postajama bez osoblja moraju se prikazati dostupne informacije kako bi putnik znao kako dobiti pomoć i gdje je najbliži kolodvor s odgovarajućim pristupom (članak 22. Uredbe). U okviru uredskog istraživanja za potrebe popratne studije analizirane su internetske stranice i aplikacije nekoliko željezničkih prijevoznika, pri čemu je utvrđeno da se informacije o pristupačnosti na njima daju, iako u različitoj mjeri, ali su organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom prema tome bile vrlo kritične tijekom savjetovanja s dionicima o provedbi članka 22. U ciljanom savjetovanju organiziranom u okviru studije sudjelovalo je svega nekoliko (uglavnom nacionalnih ili regionalnih) organizacija koje predstavljaju osobe s invaliditetom, i one su

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

([151]) Vidjeti Registar stručnih skupina Komisije i drugih sličnih subjekata, Stručna skupina za prava putnika (E02861/5).

se u prvom redu osvrnule na prakse postojećih željezničkih prijevoznika u svojoj državi članici. Istaknule su više problema, uključujući nepotpune informacije (npr. pojedinosti o pristupačnosti kolodvora, ali ne i vlakova), početne internetske stranice željeznice nisu pristupačne korisnicima s oštećenjem vida, teško je pronaći informacije na početnoj stranici željezničkog prijevoznika, a mnogo je više sadržaja na službenim jezicima države članice nego na drugim jezicima. Budući da je sudjelovanje organizacija osoba s invaliditetom u savjetovanju bilo ograničeno, bio bi potreban širi doprinos kako bi se u potpunosti ocijenila djelotvornost provedbe pravila Uredbe u tom području.

Temeljno je načelo uključivanja osoba s invaliditetom njihovo uključivanje u odluke koje utječu na njihove živote i iskorištavanje njihovih iskustava. U skladu s tim izmijenjenim standardima kvalitete usluge od željezničkih se prijevoznika zahtijeva da se o načinu pružanja pomoći savjetuju s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću ([152]). Najnovija izvješća željezničkih prijevoznika o provedbi njihovih standarda kvalitete usluge pokazuju da je tu obvezu ispunilo samo devet postojećih željezničkih prijevoznika i jedan novi sudionik na tržištu. Većina njih uspostavila je stalne platforme za suradnju ([153]), a neke ograničavaju suradnju na zajedničko ispitivanje pristupačnosti kolodvora i vlakova ([154]) ili uključuju organizacije u osposobljavanje za pomoć osobama s invaliditetom koje se nudi željezničkom osoblju ([155]).

Države članice mogu zahtijevati da upravitelji kolodvora i željeznički prijevoznici na njihovu državnom području surađuju kako bi uspostavili i vodili **jedinstvene kontaktne točke za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću**. Te jedinstvene kontaktne točke bile bi odgovorne za primanje zahtjeva za pomoć, njihovo prosljeđivanje relevantnim upraviteljima kolodvora i željezničkim prijevoznicima te pružanje informacija o pristupačnosti. Zahvaljujući takvom rješenju putnici s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću ne bi morali podnositi nekoliko zahtjeva za pomoć, čak ni ako njihovo putovanje obuhvaća nekoliko željezničkih prijevoznika (članak 24. točka (f) Uredbe). Dosad je samo jedna država članica ([156]) obavijestila Komisiju o nacionalnom zakonodavstvu kojim se od upravitelja kolodvora i željezničkih prijevoznika koji posluju na njezinu državnom području zahtijeva da uspostave jedinstvene kontaktne točke ([157]).

Gotovo polovina nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva ([158]) u izvješćima o aktivnostima navodi da provodi aktivnosti praćenja ili izvršavanja zakonodavstva (npr. pregled informacija o pristupačnosti kolodvora, pružanje pomoći na željezničkom kolodvoru, informacije na internetskim stranicama željezničkih prijevoznika, osposobljavanje za pomoć osobama s invaliditetom), a devet ([159]) ih je izvijestilo da je primilo pritužbe o navodnim kršenjima prava osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.

([152]) Vidjeti posljednju točku Priloga III. Uredbi.
([153]) Postojeći željeznički prijevoznici u AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK .
([154]) Postojeći željeznički prijevoznik u Latviji.
([155]) Željezničko poduzeće Ouigo España kao novi prijevoznik na španjolskom tržištu.
([156]) DE.
([157]) Članak 10. točka (a) njemačkog Zakona o željeznici – *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.

2.11. Postupci rješavanja pritužbi i izvršavanje zakonodavstva (članak 28. i poglavlje VII.)

2.11.1. Postupci koje željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i prodavatelji karata / organizatori putovanja provode za rješavanje pritužbi (članak 28.)

Uredbom je uveden poboljšani okvir za izvršavanje zakonodavstva, uključujući nova pravila o **rješavanju pritužbi**, kao što su jasni rokovi (članak 28. stavak 2.) i obveza pravnih subjekata koji nisu željeznički prijevoznici da imaju utvrđeni postupak za rješavanje pritužbi, među ostalim za upravitelje kolodvora koji godišnje u prosjeku imaju više od 10 000 putnika dnevno (članak 28. stavak 1.). U skladu s člankom 28. stavkom 1. Uredbe putnici pritužbu u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima ovom Uredbom mogu podnijeti svakom željezničkom prijevozniku ili upravitelju kolodvora u pogledu njihovih područja nadležnosti. Takva se pritužba mora podnijeti u roku od tri mjeseca od incidenta na koji se odnosi. U roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe primatelj daje obrazloženi odgovor ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika da će dobiti odgovor u roku od tri mjeseca od datuma primitka pritužbe. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora čuvaju podatke potrebne za procjenu pritužbe tijekom cjelokupnog trajanja postupka rješavanja pritužbe, što uključuje postupke iz članaka 33. i 34., i na zahtjev dostavljaju te podatke nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva. Pojedinosti o postupku rješavanja pritužbi moraju biti dostupne javnosti, među ostalim i osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

U popratnoj studiji utvrđeno je da se u 15 država članica ([160]) pritužbe moraju podnijeti u roku od tri mjeseca od incidenta na koji se odnose. U tri države članice ([161]) postojeći željeznički prijevoznici odredili su rok od godinu dana za zaprimanje pritužbe, a u tri države članice ([162]) nisu odredili rok za podnošenje pritužbi. U jednoj državi članici ([163]) nacionalnim pravom utvrđen je rok od šest mjeseci za podnošenje zahtjeva koji se odnose na domaći prijevoz, ali je organizacija potrošača s kojom je provedeno savjetovanje za potrebe studije napomenula da se u praksi primjenjuje rok od tri mjeseca. U jednoj državi članici ([164]) rok za podnošenje zahtjeva za povrat troškova ili naknadu u slučaju kašnjenja iznosi 30 dana u skladu s općim uvjetima prijevoza postojećeg željezničkog prijevoznika.

Četiri države članice ([165]) nikad nisu iskoristile razdoblje produljenja do tri mjeseca za odgovor na pritužbu, 15 država članica ([166]) rijetko je koristilo tu mogućnost, tri države članice ([167]) ponekad su je koristile, a jedna država ([168]) članica redovito koristi produljenje.

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Međutim, u Belgiji se rok od tri mjeseca za njezina postojećeg željezničkog prijevoznika odnosi na međunarodne usluge i naknadu za kašnjenja, dok ostale pritužbe koje se odnose na nacionalne usluge nemaju utvrđen rok. U Italiji pak, kako tvrdi udruga putnika, rok može varirati ovisno o željezničkom prijevozniku.
([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.

2.11.2. Uspostava nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (članak 31.)

Člankom 31. stavkom 1. Uredbe propisano je da svaka država članica mora imenovati **tijelo ili tijela odgovorna za izvršavanje te uredbe**. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika. Sve države članice osim jedne ([169]) imenovale su barem jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva u području prava putnika u željezničkom prijevozu. U pogledu vlastite organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka svako bi imenovano nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva trebalo biti neovisno o svakom upravitelju infrastrukture, tijelu za ubiranje pristojbi, tijelu za dodjelu kapaciteta ili željezničkom prijevozniku ([170]). Popis nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva za primjenu Uredbe (EU) 2021/782 dostupan je na internetskim stranicama Komisije ([171]).

2.11.3. Izvršavanje zakonodavstva koje provode nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva (članak 32.)

U skladu s člankom 32. stavkom 2. Uredbe **nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva** pomno prate usklađenost s tom uredbom. Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, upravitelji infrastrukture, prodavatelji karata i organizatori putovanja nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva. Željeznički prijevoznici dostavljaju svoje podatke za kontakt nacionalnom tijelu ili tijelima za izvršavanje zakonodavstva država članica u kojima posluju (članak 32. stavak 4. Uredbe). Komisija od nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva nije primila informacije o neusklađenosti s tim zahtjevima.

2.11.3.1. Izvješćivanje

U skladu s člankom 32. stavkom 3. Uredbe nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva dužna su objavljivati dvogodišnja izvješća sa statističkim podacima o svojim aktivnostima, među ostalim i s podacima o izrečenim sankcijama. Ta se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice ([172]). Na istim internetskim stranicama dostupna su i izvješća o kvaliteti usluge ([173]) željezničkih prijevoznika, što je već propisano Uredbom (EZ) br. 1371/2007. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva ujedno moraju pratiti uspostavljaju li željeznički prijevoznici standarde kvalitete usluge i provode li sustav upravljanja kvalitetom kako bi zadržali kvalitetu usluge. U popratnoj studiji utvrđeno je da je većina standarda kvalitete usluge navedenih u Prilogu III. uvelike obuhvaćena izvješćima o kvaliteti usluge analiziranih željezničkih prijevoznika. Nalazi studije upućuju i na to da su željeznički prijevoznici koji posluju u 23 države članice EU-a ([174]) uveli sustav upravljanja kvalitetom kako bi zadržali kvalitetu usluge.

([169]) CY. Iako na svojem državnom području nema željezničku mrežu (kao ni Malta), i dalje treba pratiti i provoditi pravila Uredbe o prodavateljima karata i organizatorima putovanja. Vidjeti članak 31. točku 4. Uredbe.
([170]) Vidjeti članak 31. točku 2. Uredbe.
([171]) Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva – Mobilnost i promet.
([172]) Izvješća nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva | Agencija Europske unije za željeznice.
([173]) Izvješća željezničkih prijevoznika o kvaliteti usluga | Agencija Europske unije za željeznice.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI i SK – tj. ne u DK, EL, CY i MT.

Izvješća o standardima kvalitete usluge važna su za izvršavanje zakonodavstva. Nekoliko nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva ([175]) izvijestilo je da se pri praćenju provedbe Uredbe i rješavanju pritužbi putnika oslanja na ta izvješća. Druga nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva u izvješćima nisu navela informacije o tom aspektu. Općenito, nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva potiču se da prate ta izvješća te bi se trebala pobrinuti da ih prijevoznici redovito i pravodobno objavljuju.

2.11.3.2. Podnošenje i objava u roku

Rok za podnošenje prvog skupa izvješća bio je 7. lipnja 2025. Jedno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva iz jedne države članice poslalo je izvješće u roku ([176]), nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva iz 25 država članica poslala su izvješća do kraja 2025. ([177]), a iz jedne države članice izvješće uopće nije zaprimljeno ([178]).

2.11.3.3. Sadržaj izvješćâ

Redovito podnošenje izvješća važno je za dosljednost i transparentnost sustava izvršavanja zakonodavstva. Ta izvješća Komisiji i nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva omogućuju da zadrže međusektorsku perspektivu na razini EU-a o tome kako se prava putnika u željezničkom prijevozu provode, prate i izvršavaju na terenu. Taj širi pregled ključan je za utvrđivanje trendova, poboljšanje koordinacije i jačanje ukupne djelotvornosti regulatornog okvira. Izvješća dopunjuju godišnje sastanke stručne skupine o pravima putnika u željezničkom prijevozu koje organizira Komisija, na kojima nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva razmjenjuju iskustva o praksama izvršavanja zakonodavstva, novim problemima i mogućim rješenjima.

Prvi skup izvješća zaprimljen 2025. otkriva nekoliko trendova. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva sve više prelaze s isključivo reaktivnog rješavanja pritužbi na proaktivniji model izvršavanja zakonodavstva koji se temelji na inspekcijama, revizijama i tematskim provjerama (npr. provjere kašnjenja i otkazivanja, obveza informiranja i pomoći osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću). Podaci o pritužbama sustavnije se koriste za utvrđivanje čestih problema, pri čemu su najčešći razlozi sporova kašnjenja, propuštene veze, otkazivanja i naknade, kao i stalni nedostaci u pružanju informacija, a u manjoj mjeri i manjak pristupačnosti. Neka nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva koriste strukturirane internetske obrasce i dežurne telefonske linije za kategorizaciju pritužbi, razlikovanje pitanja koja su obuhvaćena i onih koja nisu obuhvaćena Uredbom te usmjeravanje istraga na područja u kojima se ponavljaju neusklađenosti.

Komisija je osmislila **predložak izvješća** koji nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva mogu koristiti na dobrovoljnoj osnovi. Manji broj njih koristio je predložak pri pripremi svojih izvješća za 2025., ali nekoliko ih je saželo informacije po odjeljcima kako je predloženo u predlošku. Prijedlozi o tome što bi se moglo uvrstiti u izvješće usklađeni su, kad je to bilo izvedivo, s preporučenim predlošcima za izvješćivanje o pravima putnika u prijevozu običnim i turističkim autobusima te prijevozu vodnim prometom. Komisija naglašava da zajednički zahtjevi za izvješćivanje pomažu u pružanju kvalitativnih i usporedivih informacija za izvršavanje zakonodavstva u području prava putnika u željezničkom prijevozu. Osim toga, redoviti ciklusi izvješćivanja u narednim

([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.

godinama pomoći će u preciznijem praćenju novih trendova u izvršavanju zakonodavstva, praćenju jesu li sustavi sankcija i dalje djelotvorni, proporcionalni i odvraćajući u praksi te u poboljšanju vidljivosti problema na terenu, uključujući slučajeve u kojima bi mogle biti potrebne dodatne smjernice, koordinacija ili zakonodavna prilagodba.

2.11.4. Rješavanje pritužbi koje provode nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva i druga tijela (članak 33.)

Popratna studija pokazuje da većina nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva prima dokumente elektroničkim putem (e-poštom, na internetskim platformama ili službenom korespondencijom) te odgovara na pritužbu putnika u roku od deset radnih dana do mjesec dana, uz mogućnost produljenja do tri mjeseca u složenim slučajevima ([179]). Manja skupina u pravilu primjenjuje vrlo kratke rokove, primjerice od deset do petnaest dana ([180]), dok druga tijela određuju rokove za svaki pojedinačni slučaj ili po dogovoru ([181]). Ta je praksa manje jasna u samo nekoliko sustava u kojima još nije bilo pritužbi ([182]).

Na temelju popratne studije čini se da je putnicima u 21 državi članici ([183]) dostupno i tijelo za alternativno rješavanje sporova.

2.11.5. Razmjena informacija i prekogranična suradnja među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva (članak 34.)

Člankom 33. stavcima 4., 5. i 6. te člankom 34. Uredbe jača se **obveza suradnje među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva**: ako su u skladu s člancima 31. i 33. imenovana različita tijela, ona moraju razmjenjivati informacije. Čini se da je prekogranična suradnja među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva u državama članicama u praksi i dalje ograničena. To može biti zbog toga što prekogranično željezničko tržište čini oko 7 % ukupnog željezničkog prometa u EU-u ([184]), što je nešto više od stope od 6 % iz 2013. ([185]) U popratnoj studiji utvrđeno je da su samo tri nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva ([186]) izvijestila o konkretnim poteškoćama pri utvrđivanju koje bi tijelo, tj. iz koje države članice, trebalo rješavati prekograničnu pritužbu, a 19 nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva navodi da se nije susrelo s takvim problemima ([187]). Prijavljen je samo jedan prijenos pritužbe nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva druge države članice ([188]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Istraživanje pokazuje da je to slučaj u sedam država članica (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Međutim, treba napomenuti da su dionici s kojima se savjetovalo dali različite odgovore o tome rješavaju li se pritužbe povezane s prijevozom u Irskoj alternativnim rješavanjem sporova.
([184]) Deveto izvješće o praćenju razvoja željezničkog tržišta na temelju članka 15. stavka 4. Direktive 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća, COM(2025) 439 final, str. 4.
([185]) Izvješće o primjeni Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, COM(2013) 587 final, str. 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. ZAKLJUČCI

Uredba se primjenjuje relativno kratko jer proizvodi učinke tek od 7. lipnja 2023., a za ostvarenje mnogih njezinih predviđenih učinaka u praksi nužno će trebati vremena. U skladu s tim dosadašnji nalazi trebali bi se smatrati samo preliminarnima.

Međutim, čini se da je obrazac izuzeća postao strukturiraniji i ograničeniji nego u okviru prethodne uredbe. Odstupanja i dalje postoje, posebno za gradske, prigradske i regionalne usluge, ali su češće ciljana, vremenski ograničena i specifična za određene odredbe. To upućuje na postupno sužavanje izuzeća i odgovarajuće proširenje stvarnog područja primjene Uredbe u praksi.

Čini se da su učinci Uredbe doveli i do poboljšanja okruženja za putnike u željezničkom prijevozu u EU-u. Primjena proširenih pravila o prijevozu bicikala u vlakovima pokazuje da većina država članica može postići minimalne zahtjeve za mjesta za bicikle u vlakovima. Povećana razmjena informacija o putovanjima i prometu među akterima također je u interesu putnika, posebno ako su im potrebne informacije o putovanju u stvarnom vremenu. Nedavno donesena Provedbena uredba Komisije o TSI-ju za telematiku, kojom se utvrđuju ključne etape do 2029., također će pomoći akterima u postizanju tog cilja([189]). Nadalje, zahvaljujući zajedničkom obrascu, čiju primjenu treba dodatno poticati, putnici su dobili i dodatnu mogućnost za traženje svojih prava. Nalazi pokazuju i da većina država članica radi na pripremi planova za izvanredne situacije za velike poremećaje.

Međutim, u određenim područjima u kojima je razumno očekivati brži napredak još nije došlo do dostatnog poboljšanja. Konkretno, problemi povezani s prodajom karata i jedinstvenim kartama i dalje su prisutni i zahtijevaju djelovanje u kratkom roku. Ovo izvješće stoga je popraćeno prijedlogom ciljane revizije Uredbe kako bi putnici koji kupe objedinjenu kartu za putovanje s jednom ili više veza kojima upravlja nekoliko željezničkih prijevoznika dobili razinu zaštite sličnu onoj putnika s jedinstvenom kartom ([190]). Primjena pravila o nediskriminirajućim ugovornim uvjetima i tarifama, pravu na preusmjeravanje u vlastitom aranžmanu i izuzeću od prava na naknadu (viša sila) također zahtijeva dodatni nadzor. Bit će potrebna i kontinuirana pozornost kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućilo putovanje na način usporediv s drugim putnicima.

Općenito, ovo izvješće pokazuje da je potrebno bolje praćenje pravila na razini država članica. Učinkovito i dosljedno izvršavanje zakonodavstva bit će ključno i kako bi se zajamčilo da različiti akteri – željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja – ispravno primjenjuju pravila kako bi se ciljevi Uredbe doista ostvarili u praksi. Komisija će nastaviti nadzirati provedbu Uredbe i prema potrebi poduzimati mjere.

([189]) Provedbena uredba Komisije (EU) 2026/253 od 6. veljače 2026. o tehničkoj specifikaciji za telematski podsustav željezničkog sustava Europske unije radi interoperabilnosti razmjene podataka u željezničkom prijevozu (TSI za telematiku) i o stavljanju izvan snage uredbi (EU) br. 454/2011 (TSI za telematske aplikacije za putnički promet) i (EU) br. 1305/2014 (TSI za telematske aplikacije za teretni promet), SL L, 2026/253, 10.2.2026., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. Vidjeti osobito ključne etape u njezinu Dodatku G.

([190]) COM(2026) 233.

Prilog A Pregled primjene izuzećâ na temelju Uredbe (EU) 2021/782 ([191])

Kategorija izuzeća	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	Ukupno
Prijevoz na dugim relacijama			√										√								√	√		√		**5**
Gradski/prigradski prijevoz	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalni prijevoz	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Prijevoz s povijesnom ili turističkom svrhom			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Međunarodni prijevoz u treće zemlje			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Pristup informacijama o prometu i putovanju	√											√	√					√		√		√				**6**
Razdoblje za prethodnu obavijest za osobe s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Ukupno	**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: √ – izuzeće se primjenjuje.

Prilog B Usporedba s izuzećima država članica na temelju Uredbe (EZ) br. 1371/2007 ([192])

Uredba (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu *(izuzeća koja se primjenjuju u trenutku objave izvješća)*

Kategorija izuzeća po usluzi	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	**Ukupno**
Gradski/prigradski prijevoz	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalni prijevoz	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Međunarodni prijevoz u treće zemlje			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Domaći prijevoz na dugim relacijama			√										√								√	√		√		**5**
Ukupno	**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**	

Uredba (EC) 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu *(izuzeća primjenjiva u trenutku stavljanja izvan snage 7. lipnja 2023.)*

Kategorija izuzeća po usluzi	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	**Ukupno**
Gradski/prigradski prijevoz	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionalni prijevoz	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Međunarodni prijevoz u treće zemlje							√			√			√			√		√		√		√				**8**

([192]) Usporedba je provedena na temelju informacija dostupnih Komisiji. Prikazana su samo izuzeća koja su zajednička objema uredbama. Legenda: √ – država članica primjenjuje izuzeće.

Prijevoz na dugim relacijama / domaći prijevoz			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Ukupno	**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**	