EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 13. 5. 2026
COM(2026) 228 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

o vykonávaní a výsledkoch nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

OBSAH

1. Úvod 2

2. Vykonávanie a výsledky nariadenia (EÚ) 2021/782 3

2.1. Výnimky (článok 2) 3

2.2. Rovnaké zaobchádzanie (článok 5) 6

2.3. Preprava bicyklov (článok 6) 7

2.4. Cestovné informácie v reálnom čase (článok 10) 9

2.5. Priame cestovné lístky (článok 12) 11

2.6. Právo na samostatné presmerovanie (článok 18 ods. 3) 17

2.7. Náhrada škody – vyššia moc (článok 19 ods. 10) 18

2.8. Jednotný formulár žiadosti o náhradu cestovného a náhradu škody (článok 18 ods. 7 a článok 19 ods. 6) 20

2.9. Výrazné narušenia a havarijné plánovanie (článok 20 ods. 6) 21

2.10. Osoby so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou (kapitola V) 22

2.11. Vybavovanie sťažností a presadzovanie (článok 28 a kapitola VII) 26

3. Závery 31

Annex A Prehľad využívania výnimiek podľa nariadenia (EÚ) 2021/782 () 32

Annex B Porovnanie s výnimkami členských štátov podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 33

1. ÚVOD

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave ([1]) (ďalej len „nariadenie“) nadobudlo účinnosť 7. júna 2021 a uplatňuje sa od 7. júna 2023. Zrušilo a nahradilo sa ním nariadenie (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, ktoré nadobudlo účinnosť v roku 2009 ([2]). Nariadením sa zmenili a zaviedli ustanovenia týkajúce sa: výnimiek (článok 2), rovnakého zaobchádzania (článok 5), prepravy bicyklov (článok 6), cestovných informácií v reálnom čase (článok 10), priamych cestovných lístkov (článok 12), práva na samostatné presmerovanie (článok 18 ods. 3), vyššej moci (článok 19 ods. 10), jednotného formulára žiadosti o náhradu cestovného a náhradu škody (článok 18 ods. 7 a článok 19 ods. 6), výrazných narušení a havarijných plánov (článok 20 ods. 6), práv osôb so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou (kapitola V) a vybavovania sťažností a presadzovania (článok 28 a kapitola VII).

V článku 39 nariadenia sa vyžaduje, aby Komisia do 7. júna 2026 predložila Európskemu parlamentu a Rade správu o vykonávaní a výsledkoch tohto nariadenia. Cieľom tejto správy je splniť túto povinnosť. Táto správa sa zameriava na nové prvky zavedené revíziou z roku 2021.

V tejto správe sa vychádza z informácií poskytnutých podľa nariadenia vrátane správ železničných podnikov o ich výkonnosti v oblasti kvality služieb a správ vnútroštátnych orgánov presadzovania o ich činnostiach ([3]). V správe sa vychádza aj z oznámení, ktoré členské štáty predložili Komisii podľa článku 2 ods. 7, článku 11 ods. 4, článku 31 ods. 3 a článku 35 ods. 1 nariadenia.

Okrem toho sú v tejto správe zahrnuté zistenia z podpornej štúdie pod vedením Komisie ([4]), v rámci ktorej boli zhromaždené údaje o vykonávaní nariadenia vo všetkých členských štátoch. Keďže sa štúdia zamerala na postupy hlavného železničného podniku v každom členskom štáte, odkazy v tejto správe na zistenia týkajúce sa uplatňovania pravidiel v danom členskom štáte by sa mali chápať ako odkazy na postupy hlavného železničného podniku v danom členskom štáte, pokiaľ nie je uvedené inak.

Zistenia tejto správy, najmä pokiaľ ide o priame cestovné lístky, sú relevantné aj v súvislosti s novým návrhom Komisie [COM(2026) 233], ktorým sa rozširujú práva cestujúcich v prípade zmeškaných železničných prípojov uskutočnených v rámci jednotného cestovného lístka zakúpeného na jednej platforme v rámci jednej transakcie.

([1]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1).

([2]) Pozri článok 41 nariadenia. Od 7. júna 2025 sa uplatňuje len článok 6 ods. 4 týkajúci sa postupov obstarávania nových alebo významne modernizovaných koľajových vozidiel na prepravu bicyklov.

([3]) Z článku 32 ods. 3 nariadenia vyplýva, že vnútroštátne orgány presadzovania uverejňujú každé dva roky správy obsahujúce štatistiky o ich činnosti vrátane uložených sankcií, a to do 30. júna nasledujúceho kalendárneho roka. Uvedené správy sa sprístupnia na webovom sídle Železničnej agentúry Európskej únie.

([4]) Podporná štúdia k správe o vykonávaní a výsledkoch nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, ktorú vypracovali spoločnosti Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL a Transport & Mobility Leuven.

2. VYKONÁVANIE A VÝSLEDKY NARIADENIA (EÚ) 2021/782

2.1. Výnimky (článok 2)

V článku 2 nariadenia sa vymedzuje jeho rozsah pôsobnosti tým, že sa stanovuje, na ktoré cesty a spoje železničnej prepravy sa nariadenie vzťahuje. Takisto sa v ňom uvádza, ktoré spoje osobnej železničnej prepravy môžu členské štáty vyňať z uplatňovania určitých pravidiel podľa nariadenia. Dôvody výnimiek musia byť uvedené v oznámeniach Komisii. Cieľom revízie režimu výnimiek z roku 2021 bolo obmedziť nadmerné využívanie výnimiek podľa predchádzajúcich pravidiel, postupne rozšíriť pôsobnosť nariadenia na viac spojov a zabezpečiť, aby práva cestujúcich boli konzistentnejšie a predvídateľnejšie. Členské štáty musia všetky takéto výnimky oznámiť Európskej komisii a uviesť dôvody ich udelenia ([5]).

Prehľad výnimiek podľa jednotlivých členských štátov na základe súčasného nariadenia sa uvádza v **prílohe A**. Porovnanie uplatnených výnimiek podľa jednotlivých spojov a členských štátov medzi nariadením (EÚ) 2021/782 a nariadením (ES) č. 1371/2007 sa uvádza v **prílohe B**.

Dva z 27 členských štátov – Cyprus a Malta – nemajú žiadnu železničnú sieť. Šesť členských štátov ([6]) so železničnou sieťou nevyužilo žiadnu výnimku. Zvyšných 19 členských štátov využíva výnimky: väčšina v obmedzenej miere a menšia skupina vo väčšej miere ([7]).

Podľa článku 2 ods. 4 nariadenia (EÚ) 2021/782 je možnosť uplatňovať výnimky súvisiace s **vnútroštátnymi diaľkovými spojmi osobnej železničnej prepravy** obmedzená na členské štáty, ktoré už využívali porovnateľnú výnimku pre tieto spoje podľa predchádzajúceho nariadenia do roku 2024. Okrem toho sa v novom nariadení znížil počet ustanovení, na ktoré sa môže vzťahovať výnimka v prípade uvedených spojov ([8]), a predĺženie platnosti výnimky možno do roku 2029 obnoviť len raz. V zásade by to umožnilo až desiatim členským štátom zachovať výnimky na uvedené spoje do roku 2029 ([9]). Len päť členských štátov však oznámilo, že budú naďalej uplatňovať výnimky do roku 2029 ([10]).

To naznačuje, že využívanie vnútroštátnych výnimiek na vnútroštátne diaľkové spoje osobnej železničnej prepravy podľa nariadenia (EÚ) 2021/782 sa v praxi výrazne znížilo, čo by mohlo podporiť širšie a konzistentnejšie uplatňovanie práv cestujúcich vo všetkých členských štátoch. Súčasne sa skutočný rozsah výnimiek v týchto piatich členských štátoch líši ([11]).

Okrem toho nariadenie umožňuje členským štátom – rovnako ako v prípade predchádzajúceho nariadenia – vyňať z uplatňovania nariadenia (prí)mestské a regionálne

---

([5]) Článok 2 *(Rozsah pôsobnosti)* ods. 7 nariadenia.
([6]) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Pozri prílohu A.
([8]) Konkrétne ide o článok 15 *(Zálohové platby)*, článok 17 *(Zodpovednosť za meškanie spoja, zmeškanie prípoja a odrieknutie spoja)* a článok 19 *(Náhrada škody)*, článok 20 *(Pomoc)*, najmä jeho odsek 2 písm. a) a b), a článok 30 *(Informovanie cestujúcich o ich právach)* ods. 2 nariadenia.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) Komplexný prehľad vnútroštátnych výnimiek podľa nariadenia (EÚ) 2021/782 sa nachádza na webovom sídle Komisie: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en?prefLang=sk.

spoje osobnej železničnej prepravy ([12]), ale s výnimkou zvýšeného počtu záväzných základných ustanovení, v prípade ktorých vyňatie nie je možné a ktoré sa musia v dôsledku toho vždy uplatňovať ([13]). V prípade regionálnych spojov osobnej železničnej prepravy existuje relatívne viac záväzných ustanovení ako v prípade (prí)mestských spojov ([14]).

Na **regionálne spoje osobnej železničnej prepravy** sa vzťahujú výnimky ([15]) v 12 z 25 členských štátov. Tie isté členské štáty využili výnimky aj pre **(prí)mestské spoje osobnej železničnej prepravy** ([16]).

V tejto súvislosti v tom čase 18 členských štátov ([17]) využilo možnosť podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 udeliť výnimku z uplatňovania v prípade (prí)mestských a regionálnych spojov osobnej železničnej prepravy. Potvrdzuje sa tak už skôr pozorovaný trend v oblasti diaľkových vnútroštátnych spojov, že menej členských štátov využíva možnosti vyňatia spojov na základe nového nariadenia.

Štyri členské štáty vyňali mestské a prímestské spoje z uplatňovania väčšiny ustanovení nariadenia, čím zabezpečili uplatňovanie základných záväzných ustanovení nariadenia ([18]). V troch ďalších členských štátoch sa uplatňuje podobný prístup k výnimkám (uplatňovanie základných záväzných ustanovení) s tým významným rozdielom, že sa naďalej uplatňujú aj niektoré ďalšie nezáväzné ustanovenia ([19]). Ďalšia skupina piatich členských štátov sa rozhodla pre cielenejšie výnimky ([20]) z uplatňovania konkrétnych ustanovení. Tieto trendy sa vo všeobecnosti potvrdzujú v tých istých členských štátoch, pokiaľ ide o výnimky pre regionálne spoje osobnej železničnej prepravy ([21]).

([12]) Článok 2 *(Rozsah pôsobnosti)* ods. 6 písm. a) nariadenia.

([13]) Pozri článok 2 *(Rozsah pôsobnosti)* ods. 8 nariadenia. Ide najmä o článok 5 *(Nediskriminačné zmluvné podmienky a tarify)*, článok 11 *(Dostupnosť cestovných lístkov a rezervácie)*, článok 13 *(Zodpovednosť voči cestujúcim a za batožinu)*, článok 14 *(Poistenie a krytie zodpovednosti)*, článok 21 *(Právo na prepravu)*, článok 22 *(Informácie pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou)*, článok 27 *(Osobná bezpečnosť cestujúcich)* a článok 28 *(Sťažnosti)* nariadenia.

([14]) Článok 5 *(Nediskriminačné zmluvné podmienky a tarify)*, článok 6 *(Bicykle)*, článok 11 *(Dostupnosť cestovných lístkov a rezervácie)*, článok 12 *(Priame cestovné lístky)*, článok 13 *(Zodpovednosť voči cestujúcim a za batožinu)*, článok 14 *(Poistenie a krytie zodpovednosti)*, článok 18 *(Náhrada cestovného a presmerovanie)* ods. 3, článok 21 *(Právo na prepravu)*, článok 22 *(Informácie pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou)*, článok 23 *(Pomoc na železničných staniciach a vo vlakoch)*, článok 24 *(Podmienky poskytovania pomoci)*, článok 25 *(Náhrada v súvislosti s mobilným vybavením, asistenčnými zariadeniami a asistenčnými psami)*, článok 26 *(Odborná príprava personálu)*, článok 27 *(Osobná bezpečnosť cestujúcich)* a článok 28 *(Sťažnosti)*. Výnimka z uplatňovania článku 12 ods. 1 a článku 18 ods. 3 na regionálne spoje osobnej železničnej prepravy sa však môže uplatňovať do 7. júna 2028 (pozri článok 2 ods. 8 nariadenia).

([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]) Rakúsko je jediným členským štátom, v ktorom sa rozlišuje medzi mestskými a prímestskými spojmi osobnej železničnej prepravy. V Rakúsku je režim výnimiek v prípade prímestských spojov osobnej železničnej prepravy vo všeobecnosti zosúladený s výnimkami pre regionálne spoje osobnej železničnej prepravy.

Sedem členských štátov vyňalo **medzinárodné spoje železničnej prepravy do tretích krajín** z uplatňovania súčasného nariadenia ([22]) v porovnaní s ôsmimi členskými štátmi podľa predchádzajúceho nariadenia. Okrem toho 15 členských štátov využilo výnimku v prípade **spojov, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely** ([23]). Vo všetkých týchto krajinách sú historické alebo turistické spoje vo všeobecnosti vyňaté z uplatňovania nariadenia, s výnimkou článkov 13 *(Zodpovednosť voči cestujúcim a za batožinu)* a 14 *(Poistenie a krytie zodpovednosti)*.

Šesť členských štátov udelilo výnimku z uplatňovania článku 10 nariadenia, pretože pre manažérov infraštruktúry nie je technicky realizovateľné distribuovať železničným podnikom, predajcom cestovných lístkov, prevádzkovateľom zájazdov alebo manažérom staníc údaje v reálnom čase ([24]). Vo všetkých prípadoch sa výnimka uplatňuje do 7. júna 2030 (článok 2 ods. 5 nariadenia).

Osem členských štátov využilo možnosť uplatniť **dlhšiu lehotu na predbežné informovanie v dĺžke 36 hodín namiesto 24 hodín, pokiaľ ide o pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou** ([25]). Vo všetkých prípadoch sa výnimka uplatňuje do 30. júna 2026 v súlade s maximálnym povoleným obdobím pre túto výnimku podľa článku 24 písm. a) tretieho pododseku nariadenia. Vo väčšine členských štátov sa maximálna lehota predbežného informovania v dĺžke 24 hodín uplatňuje už od začatia uplatňovania 7. júna 2023. V Dánsku je rozsah výnimky užší, pretože sa vzťahuje len na cezhraničné spoje železničnej prepravy do Nemecka, a nie na všetky spoje osobnej železničnej prepravy.

Z uvedených skutočností vyplýva, že využívanie výnimiek podľa nariadenia je pomerne rozšírené, výrazne sa však líši ich rozsah. Veľký počet členských štátov využíva viacero možností výnimiek, najmä tie, ktoré sa týkajú mestských, prímestských a regionálnych spojov, ako aj možnosť výnimky v prípade spojov, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely. Naopak, iné možnosti výnimiek, napríklad tie, ktoré sa týkajú diaľkových vnútroštátnych spojov železničnej prepravy a medzinárodných spojov železničnej prepravy do tretích krajín, využíva menšia skupina členských štátov.

Ak sa členské štáty rozhodnú vyňať určité spoje železničnej prepravy z uplatňovania určitých ustanovení tohto nariadenia, musia o tom informovať Komisiu. Pri poskytovaní týchto informácií musia členské štáty uviesť dôvody udelenia takýchto výnimiek. V odôvodnení 10 nariadenia sa objasňuje, že členské štáty by mali pri informovaní Komisie o udelených výnimkách vysvetliť aj prijaté alebo plánované opatrenia na splnenie povinností podľa tohto nariadenia po uplynutí platnosti príslušných výnimiek. 26 členských štátov ([26]) oznámilo Komisii vnútroštátne vykonávacie opatrenia vrátane výnimiek, ktoré udelili v súlade s nariadením.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Rozsah výnimiek a ich uplatniteľnosť na všetky alebo konkrétne tretie krajiny sa môže líšiť.

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

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

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

([26]) Okrem 25 členských štátov so železničnou sieťou, oznámil Komisii vykonávacie opatrenia jeden členský štát bez železničnej siete (MT), pričom druhý takýto členský štát (CY) tak zatiaľ neurobil. Predovšetkým je potrebné určiť vnútroštátny orgán presadzovania, ktorý zabezpečí monitorovanie a presadzovanie povinností uvedených v nariadení, pokiaľ ide o predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov, ktorí by mohli byť usadení na území členského štátu bez železničnej siete.

V porovnaní s prístupom podľa predchádzajúceho nariadenia to naznačuje posun k štruktúrovanejšiemu a diferencovanejšiemu využívaniu výnimiek. V predchádzajúcom rámci sa výnimky vo veľkej miere využívali v rôznych členských štátoch a pri rôznych kategóriách spojov a často mali široký rozsah, pričom niektoré z nich bolo možné aj dlhodobo obnovovať. V súčasnom rámci výnimky naďalej existujú, najmä pokiaľ ide o mestské, prímestské a regionálne spoje, jasnejšie sa však rozlišuje medzi obmedzenou skupinou štátov, ktoré ich využívajú vo veľkej miere ([27]), a rastúcim počtom členských štátov, ktoré výnimky využívajú len v malej miere ([28]) alebo takmer vôbec ([29]), príp. vôbec ([30]). Okrem toho majú výnimky častejšie formu cieleného vyňatia z uplatňovania konkrétnych ustanovení alebo časovo obmedzeného odkladu, a nie formu širokých, otvorených vylúčení, čo naznačuje postupné zužovanie úlohy výnimiek a zodpovedajúce rozširovanie dosahu nariadenia v praxi.

2.2. Rovnaké zaobchádzanie (článok 5)

V článku 5 nariadenia sa vyžaduje, aby železničné podniky, predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov ponúkali zmluvné podmienky a tarify bez priamej či nepriamej diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti cestujúceho (členského štátu) alebo miesta usadenia poskytovateľa v EÚ. Týmto ustanovením nie sú dotknuté sociálne tarify a ustanovenie sa vzťahuje aj na rezervácie podľa článku 11 nariadenia. Podobné ustanovenia o nediskriminácii existovali pre iné druhy dopravy už pred nadobudnutím účinnosti nariadenia, zatiaľ čo v súvislosti so železničnou dopravou bolo potrebné použiť všeobecné ustanovenie zmluvy o nediskriminácii (článok 18 Zmluvy o fungovaní EÚ). Zavedením článku 5 sa preto zvyšuje právna istota. Okrem toho je tento článok jedným zo základných záväzných ustanovení nariadenia, z uplatňovania ktorého nemožno vyňať (prí)mestské a regionálne spoje osobnej železničnej prepravy ani diaľkové vnútroštátne spoje.

Na základe dostupných dôkazov zhromaždených v rámci podpornej štúdie sa zdá, že v žiadnom členskom štáte neexistuje priama diskriminácia z dôvodu štátnej príslušnosti. Železničné podniky, s ktorými sa uskutočnili konzultácie, potvrdili, že hoci sa môžu uplatňovať rôzne tarify (napr. sociálna tarifa, skupinová zľava, zvýšenie cien s blížiacim sa dátumom cesty, rôzne ceny podľa predajcu cestovných lístkov), neuplatňuje sa žiadna diskriminácia ani rozdielne ceny z dôvodu štátnej príslušnosti.

V podpornej štúdii sa zároveň uvádza, že s osobami, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi členského štátu, sa môže v praxi zaobchádzať odlišne vzhľadom na požiadavky na zabezpečenie prístupu k sociálnym tarifám, napríklad tým, že sa vyžadujú vnútroštátne osvedčenia. To môže potenciálne obmedziť prístup k takýmto zľavám v prípade cestujúcich, ktorí nie sú štátnymi príslušníkmi príslušného členského štátu, pretože aj keď by zvyčajne mali nárok na zľavu (napr. preto, že sú osobou so zdravotným postihnutím alebo osobou so zníženou pohyblivosťou, alebo študentom), nemusia mať vnútroštátne osvedčenie potrebné na zakúpenie zľavneného cestovného lístka. V súlade s judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie ([31]) sa každý prípad týkajúci sa sociálnych taríf pre osoby s pobytom musí posudzovať individuálne a môže sa považovať za prípustný podľa práva

([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) Niektoré členské štáty vyňali z pôsobnosti nariadenia najmä spoje, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.
([31]) Pozri napr. rozsudok z 1. októbra 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, body 27 a 30.

EÚ, ak je odôvodnený objektívnymi hľadiskami verejného záujmu, ktoré nezávisia od štátnej príslušnosti dotknutých osôb, a ak je opatrenie primerané sledovanému cieľu.

V správach vnútroštátnych orgánov presadzovania podľa článku 32 nariadenia z troch členských štátov ([32]) sa v rámci opisu ich činností v oblasti presadzovania uvádza článok 5. V súčasnosti však neexistujú žiadne sťažnosti, vyšetrovania ani sankcie, ktoré by boli výslovne spojené s článkom 5 nariadenia. Iba v jednej správe vnútroštátneho orgánu presadzovania ([33]) sa uvádza 14 sťažností označených ako „Diskriminácia cestujúcich z dôvodu štátnej príslušnosti“ spomedzi 647 incidentov súvisiacich s nariadením v roku 2024, nie sú v nej však žiadne podrobnosti o výsledkoch, vyšetrovaniach alebo sankciách podľa nariadenia. V ďalšej správe vnútroštátneho orgánu presadzovania ([34]) sa v časti venovanej sankciám uvádza článok 5 nariadenia, neuvádzajú sa však konkrétne sankcie. To je v súlade s rozhovormi uskutočnenými v rámci podpornej štúdie, ktoré naznačujú, že problémy s diskrimináciou priamo z dôvodu štátnej príslušnosti sú zriedkavé alebo sa vôbec nevyskytujú.

2.3. Preprava bicyklov (článok 6)

Nariadením sa posilňuje už existujúce právo na prepravu bicyklov podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 tým, že sa v ňom stanovuje, že cestujúci majú právo vziať si do vlaku bicykle (prípadne za primeraný poplatok). Patrí sem právo na rezerváciu prepravy bicyklov vo vlakoch, v ktorých sa vyžaduje rezervácia, a poskytnutie prostriedkov nápravy v prípade neoprávneného odmietnutia rezervovaných miest (presmerovanie podľa článku 18, náhrada škody podľa článku 19, pomoc podľa článku 20 ods. 2 nariadenia). Nariadením sa ďalej zavádzajú povinnosti súvisiace s uložením (používanie miest určených na prepravu bicyklov, ak sú k dispozícii, inak uloženie pod dohľadom cestujúcich, pričom sa má zabrániť spôsobeniu ujmy iným osobám alebo akémukoľvek obmedzeniu prevádzky). Od železničných podnikov sa takisto vyžaduje, aby na webových sídlach a na staniciach zverejňovali obmedzenia kapacity a podmienky, pričom sa uplatňujú technické špecifikácie interoperability telematických aplikácií v osobnej doprave. Nariadením sa takisto zavádza požiadavka, aby od 7. júna 2025 postupy obstarávania nových koľajových vozidiel alebo rozsiahle modernizácie existujúcich koľajových vozidiel, pri ktorých je potrebné nové povolenie na uvedenie vozidla na trh (okrem reštauračných, lôžkových alebo ležadlových vozňov), zahŕňali primeraný počet vyhradených miest pre zmontované bicykle (na rozdiel od iba zložených skladacích bicyklov) vo vlakových zostavách. Okrem toho podľa článku 6 ods. 5 a 6 sa železničným podnikom alebo príslušným orgánom podľa nariadenia (ES) č. 1370/2007 umožňuje prijať plány prepravy bicyklov po verejnej konzultácii. Ak takéto plány neexistujú alebo ak plány neurčujú počet vyhradených miest pre zmontované bicykle, platí štandardný počet najmenej štyroch vyhradených miest na vlakovú zostavu. Na túto požiadavku sa môžu vzťahovať objektívne odôvodnené výnimky (napr. sezónny dopyt po preprave lyží na tratiach s nízkym počtom prepravovaných bicyklov), pričom členské štáty môžu pre určité druhy spojov stanoviť vyššie minimálne hodnoty.

Z uplatňovania ustanovení článku 6 sa môžu **vyňať** mestské a prímestské spoje osobnej železničnej prepravy [článok 2 ods. 6 písm. a)], medzinárodné spoje, ktorých podstatná časť sa uskutočňuje mimo EÚ [článok 2 ods. 6 písm. b)], a spoje, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely (článok 2 ods. 2). Z uplatňovania ustanovení článku 6 však nemožno vyňať regionálne spoje osobnej železničnej prepravy (článok 2

([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

ods. 8 druhý pododsek) a diaľkové spoje osobnej železničnej prepravy, ktoré sú vymedzené tak, že sú iné ako mestské, prímestské a regionálne spoje (článok 3 ods. 15), na ktoré sa uvedené ustanovenia vždy uplatňujú v plnej miere. Tým sa zabezpečí, že požiadavky na prepravu bicyklov zostanú pre tieto spoje základnej siete záväzné. Celkovo sa možnosť vyňatia v prípade tohto ustanovenia v členských štátoch vo veľkej miere nevyužívala: v prípade mestských alebo prímestských spojov železničnej prepravy výnimky oznámilo sedem členských štátov ([35]) a v prípade medzinárodných spojov, ktorých podstatná časť vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia vo vlakovej stanici sa uskutočňuje mimo EÚ, výnimky oznámilo takisto sedem členských štátov ([36]).

Pokiaľ ide o zistenia, z podpornej štúdie vyplýva, že päť členských štátov vyžaduje od železničných podnikov vypracovanie **plánov prepravy bicyklov** ([37]). V dvoch členských štátoch železničné podniky vypracovali takéto plány bez vnútroštátnych požiadaviek ([38]). Počet miest pre bicykle sa uvádza v plánoch prepravy bicyklov železničných podnikov pôsobiacich v štyroch členských štátoch ([39]). V podpornej štúdii sa uvádza, že tieto plány boli vypracované po konzultácii s verejnosťou a príslušnými zastupiteľskými organizáciami.

Na základe dostupných informácií sa takisto zdá, že jeden členský štát (Francúzsko) prijal **vnútroštátne právne predpisy, ktorými sa stanovuje vyšší minimálny počet miest pre bicykle**: osem miest v prípade nových a modernizovaných vlakov určených pre spoje s otvoreným prístupom, spoje prevádzkované v národnom záujme a niektoré regionálne spoje ([40]).

V podpornej štúdii sa takisto zistilo, že **minimálne štyri miesta pre bicykle** dodržiavajú etablované železničné podniky pôsobiace v 17 členských štátoch ([41]). Za určitých okolností však môžu byť v spojoch poskytovaných železničnými podnikmi v 14 členských štátoch k dispozícii menej ako štyri miesta pre bicykle ([42]). Dôvodom môže byť napríklad obmedzená kapacita v niektorých vlakoch, na niektorých tratiach alebo v niektorých spojoch alebo obmedzenia stanovené počas určitých období alebo v prípade preplnenosti. Minimálny počet miest pre bicykle, ktoré poskytuje každý železničný podnik, sa môže líšiť aj v závislosti od vlaku alebo spoja. V spojoch poskytovaných etablovanými železničnými podnikmi v 11 členských štátoch ([43]) môžu byť zároveň v niektorých situáciách k dispozícii viac ako štyri miesta pre bicykle. Môže to byť napríklad pri nasadení novších koľajových vozidiel.

Keďže článok 6 ods. 4 nariadenia nadobudol účinnosť v júni 2025, zdá sa, že takmer vo všetkých členských štátoch so železničnou dopravou železničné podniky, ktoré boli

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO a SK. V prípade Francúzska sa oznámená výnimka nevzťahuje na článok 6 ods. 3 a 4 nariadenia.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (od decembra 2025), ES, FR, HU, LU; článok 6 ods. 5 nariadenia umožňuje členským štátom požadovať od príslušných orgánov a železničných podnikov pôsobiacich na ich území, aby vypracovali tieto plány.
([38]) NL a DE (v Nemecku existovali plány prepravy bicyklov ešte pred tým, ako sa začala uplatňovať vnútroštátna zákonná požiadavka mať takýto plán).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, článok D1272-5*, vložený prostredníctvom *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.

hodnotené v podpornej štúdii, v súčasnosti pri **obstarávaní** nových koľajových vozidiel zohľadňujú minimálne požiadavky na miesta pre bicykle.

V podpornej štúdii sa takisto uvádza, že železničné podniky v takmer všetkých členských štátoch vyžadujú **poplatok** za prepravu bicykla vo vlaku. Tieto fixné alebo variabilné poplatky sa zvyčajne pohybujú v rozmedzí od 1,50 EUR do 7,95 EUR. Väčšina železničných podnikov takisto vyžaduje **predchádzajúcu rezerváciu**, najmä v prípade spojov, v ktorých je rezervácia miest povinná.

Zdá sa, že väčšina železničných podnikov, na ktoré sa vzťahuje podporná štúdia, zavádza určitú formu **prevádzkových obmedzení** (napr. v čase dopravnej špičky, podľa sezónnych pravidiel, v náhradnej autobusovej doprave), a to aj v súvislosti s hmotnosťou a rozmermi prepravovaných bicyklov (napr. obmedzenia vzťahujúce sa na nákladné bicykle alebo bicykle so širokými kolesami, tzv. fatbiky).

Celkovo sa zdá, že úroveň vykonávania je vo všeobecnosti dobrá, čím sa takisto dosiahla pozitívna dynamika na podporu prepravy bicyklov vo vlakoch.

Na základe správ vnútroštátnych orgánov presadzovania bol v preskúmaných členských štátoch zaznamenaný nízky počet sťažností týkajúcich sa bicyklov. Dva vnútroštátne orgány presadzovania ([44]) zaznamenali po dve sťažnosti, zatiaľ čo ďalší vnútroštátny orgán presadzovania ([45]) zaznamenal jednu sťažnosť; jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([46]) uviedol, že 0,7 % sťažností, ktoré dostal, sa týkalo bicyklov. Ďalší vnútroštátny orgán presadzovania ([47]) monitoruje, či sú informácie o preprave bicyklov uvedené na webových sídlach dopravcov, a v budúcnosti plánuje činnosti v oblasti presadzovania. Pokiaľ ide o všeobecné monitorovanie článku 6 nariadenia zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania, je potrebné neustále monitorovanie a v prípade potreby je potrebné prijať opatrenia týkajúce sa minimálneho počtu miest pre bicykle vo vlakoch a informovania cestujúcich o podmienkach prepravy bicyklov.

2.4. Cestovné informácie v reálnom čase (článok 10)

Článkom 10 nariadenia sa zaviedla možnosť prístupu k informáciám v reálnom čase o meškaniach, rezerváciách a dostupnosti s cieľom zdynamizovať trh predaja železničných cestovných lístkov a podporiť predaj inovatívnejších cestovných lístkov. Táto možnosť by mala umožniť rôznym železničným dopravcom, predajcom cestovných lístkov a prevádzkovateľom zájazdov predávať kombinované cestovné lístky od rôznych dopravcov a na rôzne prípoje. Okrem toho sa týmto článkom odstraňuje doterajšia diskriminácia medzi cestujúcimi, keď len tí, ktorí si kúpili cestovný lístok priamo od železničného podniku, získavali úplné informácie o meškaniach (ktoré sa poskytujú v reálnom čase, ak dopravca ponúka takéto informácie, napríklad v aplikácii) a ďalších možnostiach prípojov na pokračovanie v ceste.

V článku 10 nariadenia, ktorý vychádza z článku 10 nariadenia (ES) č. 1371/2007, sa uvádzajú dva dôvody na zdieľanie údajov medzi rôznymi subjektmi v širšom odvetví železničnej dopravy. Po prvé, stanovuje sa ním povinnosť pre manažérov infraštruktúry, aby údaje o príchode/odchode vlakov v reálnom čase distribuovali železničným podnikom, predajcom cestovných lístkov, prevádzkovateľom zájazdov a manažérom staníc. Po druhé,

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

železničné podniky musia poskytnúť iným železničným podnikom, predajcom cestovných lístkov a prevádzkovateľom zájazdov, ktorí predávajú ich služby, prístup k minimálnym cestovným informáciám (príloha II časti I – II) a prístup k operáciám rezervačných systémov (príloha II časť III). Ako už bolo uvedené, členské štáty môžu do 7. júna 2030 udeliť výnimku z uplatňovania tohto článku, ak pre manažéra infraštruktúry nie je technicky realizovateľné splniť požiadavku na zdieľanie dopravných údajov v reálnom čase podľa pravidiel stanovených v článku 10.

Ak nie je technicky možné, aby manažéri infraštruktúry poskytovali dopravné údaje v reálnom čase (t. j. tieto údaje nemožno poskytnúť žiadnemu subjektu), členský štát môže uplatniť výnimku z tejto povinnosti do roku 2030. Členský štát však musí každé dva roky situáciu opätovne posúdiť a podať o tom správu Európskej komisii. Táto povinnosť podávať správy sa zaviedla s cieľom transparentne informovať o ťažkostiach a pomôcť urýchliť hľadanie riešení takýchto technických problémov.

Pokiaľ ide o distribúciu údajov v reálnom čase manažérmi infraštruktúry podľa článku 10 ods. 1 nariadenia, šesť členských štátov ([48]) oznámilo Komisii úplnú **výnimku z uplatňovania tohto článku do roku 2030**. Niektoré iné členské štáty oznámili osobitné výnimky z uplatňovania tohto článku pre mestské a prímestské spoje ([49]); regionálne spoje ([50]); medzinárodné spoje smerujúce mimo EÚ ([51]) a spoje na historické alebo turistické účely ([52]).

V súvislosti s povinnosťou uloženou **manažérom infraštruktúry** v článku 10 ods. 1 nariadenia sa v podpornej štúdii uvádza, že dopravné informácie v reálnom čase sa železničným podnikom distribuujú vo veľkom rozsahu, ostatným subjektom sa však poskytujú nerovnomerne. Podľa štúdie sa zdá, že manažéri infraštruktúry poskytujú dopravné informácie v reálnom čase železničným podnikom v 22 členských štátoch ([53]); manažérom staníc v 11 členských štátoch ([54]); predajcom cestovných lístkov v 12 členských štátoch ([55]) a prevádzkovateľom zájazdov v 10 členských štátoch ([56]). Zo štúdie vyplýva aj to, že manažéri infraštruktúry poskytujú údaje bezplatne v 12 členských štátoch ([57]). V niektorých členských štátoch sa uvádzali dôkazy o zmluvných vzťahoch na účely poskytovania takýchto údajov ([58]). Vo Francúzsku správca infraštruktúry zobrazuje údaje v dvoch formách. Prvou sú otvorené údaje, ktoré sú bezplatné pre všetky subjekty, ktoré k nim chcú mať prístup. Okrem toho správca infraštruktúry ponúka aj rôzne typy údajov, ktoré možno integrovať priamo do systémov jednotlivých subjektov, ako sú predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov. Tento typ údajov nie je pre týchto distribútorov cestovných lístkov povinný, hoci manažér infraštruktúry podporuje ich používanie a dostupnosť.

([48]) AT, HR, HU, LV, PL a RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. V prípade Francúzska sa síce nepodarilo získať žiadne informácie o tejto záležitosti, ale skutočnosť, že manažér infraštruktúry spoplatňuje distribúciu určitých údajov v reálnom čase, naznačuje, že by mohli existovať určité zmluvné dojednania.

Pokiaľ ide o článok 10 ods. 2 nariadenia, ktorým sa **železničným podnikom** ukladá povinnosť poskytnúť iným železničným podnikom, predajcom cestovných lístkov a prevádzkovateľom zájazdov, ktorí predávajú ich služby, prístup k minimálnym cestovným informáciám stanoveným v nariadení, z článku 2 ods. 5 nariadenia vyplýva, že výnimka uplatnená členským štátom sa vzťahuje na všetky ustanovenia článku 10. Preto tie isté členské štáty, ktoré udelili výnimku z uplatňovania článku 10 ods. 1 nariadenia, sú vyňaté aj z uplatňovania požiadaviek článku 10 ods. 2 nariadenia.

Z dostupných dôkazov z podpornej štúdie vyplýva, že v ôsmich členských štátoch železničné podniky zdieľajú požadované informácie s inými železničnými podnikmi ([59]); v ôsmich členských štátoch s predajcami cestovných lístkov ([60]) a v piatich členských štátoch s prevádzkovateľmi zájazdov ([61]). Z dôkazov ďalej vyplýva, že informácie pred cestou sa zdieľali v 11 členských štátoch ([62]); informácie týkajúce sa cesty v siedmich členských štátoch ([63]) a prístup k operáciám rezervačných systémov v 10 členských štátoch ([64]). Pokiaľ ide o poplatky, aspoň určité poplatky ukladajú železničné podniky v dvoch členských štátoch ([65]), zatiaľ čo v 12 členských štátoch je prístup bezplatný ([66]). Formálne zmluvy alebo iné dojednania so železničnými podnikmi týkajúce sa minimálnych cestovných informácií sa uvádzajú v prípade štyroch členských štátov ([67]).

Zo správ vnútroštátnych orgánov presadzovania vyplýva, že niektorým vnútroštátnym orgánom presadzovania ([68]) sa doručili sťažnosti týkajúce sa informácií bez uvedenia, či sa sťažnosť týkala dopravných informácií v reálnom čase. Jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([69]) vo svojej správe zdôraznil svoje činnosti v oblasti presadzovania vo vzťahu k tejto veci.

2.5. Priame cestovné lístky (článok 12)

2.5.1. Povinnosť ponúkať priame cestovné lístky pre jediné železničné podniky

Článkom 12 ods. 1 nariadenia sa zaviedla nová povinnosť pre diaľkové alebo regionálne spoje osobnej železničnej prepravy prevádzkované „jediným železničným podnikom“ ([70]), aby na tieto spoje dané podniky ponúkali priame cestovné lístky ([71]). Cieľom tohto opatrenia je zabezpečiť komplexnejšiu ochranu cestujúcich, ktorí počas cesty zmeškajú prípoje, a zvýšiť dostupnosť priamych cestovných lístkov na trhu. Cestujúci s priamym cestovným lístkom, ktorí zmeškajú prípoj medzi železničnými spojmi, na ktoré sa vzťahuje

([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.
([69]) EL.
([70]) Pojem „jediný železničný podnik“ zahŕňa nielen spoje toho istého železničného podniku, ale aj všetkých železničných podnikov, ktoré sú buď v úplnom vlastníctve jedného vlastníka, alebo ktoré sú dcérskymi podnikmi v úplnom vlastníctve jedného z dotknutých železničných podnikov.
([71]) Priamy lístok sa vymedzuje v článku 3 bode 35 smernice 2012/34/EÚ z 21. novembra 2012, ktorou sa zriaďuje jednotný európsky železničný priestor, ako „*prepravný doklad alebo prepravné doklady, ktoré predstavujú prepravnú zmluvu na nadväzujúce služby železničnej dopravy, ktoré prevádzkuje jeden alebo viaceré železničné podniky*“. Pozri aj článok 3 bod 9 nariadenia (EÚ) 2021/782.

tento cestovný lístok, majú najmä právo vybrať si medzi náhradou ceny cestovného lístka alebo pokračovaním cesty/presmerovaním do cieľovej stanice; právo na náhradu škody (s výnimkou toho, kde sa poskytne náhrada ceny cestovného lístka) a právo na pomoc (občerstvenie, jedlo, ubytovanie) ([72]).

Zo zistení podpornej štúdie vyplýva, že vo všetkých členských štátoch, v ktorých sú k dispozícii železničné spoje, železničné podniky, ktoré spĺňajú podmienky na to, aby boli „jediným železničným podnikom“, vo všeobecnosti ponúkajú na cesty svojimi vlastnými diaľkovými a regionálnymi spojmi osobnej železničnej prepravy priamy cestovný lístok. Tento celkový súlad možno vysvetliť úzkym rozsahom povinnosti, ktorá je obmedzená na spoje „jediného železničného podniku“, t. j. toho istého železničného podniku alebo viacerých podnikov v rámci toho istého úplného vlastníctva.

Okrem toho sa v niektorých členských štátoch zistili niektoré osobitné črty. Napríklad v Luxembursku je cestovanie druhou triedou v spojoch osobnej železničnej prepravy prevádzkovaných hlavným železničným podnikom bezplatné a nevyžaduje sa naň (priamy) cestovný lístok ([73]). V Holandsku je zavedený vnútroštátny systém registrácie na začiatku a konci cesty. Cesty cestujúcich sa začínajú registráciou vo východiskovej stanici a končia sa registráciou v cieľovej stanici bez ohľadu na prestupy, druh využívaných železničných spojov alebo zmeny železničného podniku. V praxi sa zdá, že to funguje ako systém predaja priamych cestovných lístkov.

2.5.2. Spolupráca v prípade iných spojov osobnej železničnej prepravy

V prípade spojov osobnej železničnej prepravy iných ako diaľkové alebo regionálne spoje prevádzkované jedinými železničnými podnikmi sa v článku 12 ods. 1 nariadenia uvádza, že železničné podniky vynaložia všetko primerané úsilie na to, aby mohli ponúkať priame cestovné lístky, a na tento účel navzájom spolupracujú.

Pokiaľ ide o mestské a prímestské spoje osobnej železničnej prepravy, zo zistení podpornej štúdie vyplýva, že priame cestovné lístky sa ponúkajú aj na tieto spoje, ktoré prevádzkujú železničné podniky v 17 členských štátoch ([74]). Zdá sa, že ich dokonca ponúka hlavný železničný podnik v dvoch členských štátoch, ktoré oznámili výnimku z uplatňovania článku 12 ods. 1 nariadenia v prípade (prí)mestských spojov ([75]). Z uvedených prípadov vyplýva, že priame cestovné lístky sa môžu v praxi ponúkať pre tieto spoje vo väčšom rozsahu, než možno usudzovať len z rámca výnimiek. Naopak, zdá sa, že v troch členských štátoch, ktoré neoznámili výnimku z uplatňovania článku 12 ods. 1 nariadenia ([76]), nie sú k dispozícii priame cestovné lístky v prípade (prí)mestských spojov.

Pokiaľ ide o vnútroštátnu železničnú dopravu (t. j. v rámci jedného členského štátu), zistili sa dôkazy o systémoch predaja priamych cestovných lístkov, ktoré sa vzťahujú na niekoľko železničných podnikov v obmedzenom počte členských štátov:

([72]) Článok 12 *(Priame cestovné lístky*) ods. 3 nariadenia.

([73]) Luxembursko vyňalo vnútroštátne regionálne spoje osobnej železničnej prepravy z uplatňovania článku 12 ods. 1 nariadenia do júna 2028. Pozri podpornú štúdiu k správe o vykonávaní a výsledkoch nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, oddiel 2.6.4.1 *Dostupnosť priamych cestovných lístkov* v záverečnej správe.

([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.

- V Česku sa v rámci systému *Oneticket* bez ohľadu na počet železničných podnikov celá cesta považuje za jednu prepravnú zmluvu, ak sa uskutočňuje v rámci železničnej siete krajiny. Uplatňujú sa práva cestujúcich v prípade narušenia cesty ([77]).

- V Nemecku sú železničné podniky zapojené do spoločného tarifného systému v rámci *Deutschlandtarif*. Cestovné lístky vydané na cestu pozostávajúcu z priamo nadväzujúcich železničných spojov podnikov zapojených do systému *Deutschlandtarif* vrátane časových cestovných lístkov, ako je mesačný lístok Deutschlandticket, sa podľa nariadenia považujú za priame cestovné lístky. Systém *Deutschlandtarif* sa týka najmä regionálnych a (prí)mestských spojov osobnej železničnej prepravy, ktoré poskytuje približne 50 verejných a súkromných železničných podnikov, a nezahŕňa diaľkové spoje prevádzkované napr. spoločnosťami DB Fernverkehr AG, Flixtrain alebo Eurostar ([78]).

- V Maďarsku sa všetky cestovné lístky na vnútroštátne cesty považujú za priame cestovné lístky vrátane cestovných lístkov na cesty, ktoré zabezpečujú viaceré rôzne železničné podniky. Väčšinu vnútroštátnych spojov osobnej železničnej prepravy však prevádzkujú spoločnosti MÁV a GYSEV. Spoločnosť GYSEV prevádzkuje len niektoré železničné spoje na severozápade krajiny. Aj spoločnosť GYSEV je čiastočne vo vlastníctve maďarského štátu, podobne ako spoločnosť MÁV ([79]).

- V Poľsku spoločnosť PKP Intercity spolupracuje s deviatimi regionálnymi železničnými podnikmi a ponúka spoločné cestovné lístky so združeným cestovným (*Wspolny Bilet* alebo WB). Cestovný lístok WB sa nevzťahuje na cesty vo vlakoch TLK ([80]) alebo Intercity (IC) v lôžkových alebo ležadlových vozňoch, ani na železničné spoje prevádzkované železničnými podnikmi, ktoré sa rozhodli nezúčastniť sa na tejto spolupráci ([81]). V prípade meškania spoja alebo iných prekážok, ktoré spôsobia zmeškanie prípojov, môžu cestujúci získať potvrdenie o meškaní spoja na podmienečné pokračovanie v ceste najbližším dostupným vlakom zúčastneného železničného podniku, ak je k dispozícii miesto, s právom na vrátenie peňazí alebo náhradu škody od železničného podniku, ktorý cestovný lístok vydal, za celé združené cestovné ([82]). Systém sa však nevzťahuje na niektoré nezávislé železničné podniky pôsobiace na poľskom trhu, ako sú RegioJet a Leo Express ([83]).

- Vo Švédsku umožňuje systém *Resplus* cestujúcim kombinovať cestovanie s viacerými prevádzkovateľmi dopravy (vlak, autobus, trajekt atď.) v rámci jedného lístka Resplus vďaka spolupráci medzi švédskymi prevádzkovateľmi verejnej dopravy. Program Resplus sa vzťahuje na každý vlak, ktorý začína alebo

([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Pozri https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, ako aj časti A a C tarifných podmienok (*Tarifbedingungen*; verzia zo 14. decembra 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK alebo *Twoje Linie Kolejowe* sú diaľkové vlaky s väčším počtom zastávok a nižšou rýchlosťou ako vlaky Intercity.
([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.
([82]) https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet – Ministerstwo Infrastruktury – Portál Gov.pl.

končí jazdu vo Švédsku. V prípade zmeškaného prípoja počas cesty v rámci systému Resplus platí záruka *Kom-Fram-Garanti* (záruka príchodu). To znamená, že prevádzkovateľ dopravy, ktorý spôsobil, že cestujúci zmeškal prípoj, má zodpovednosť: zabezpečiť, aby cestujúci mohol pokračovať v ceste; poskytnúť alternatívne možnosti na zmenu rezervácie; ponúknuť ubytovanie, stravu a nápoje a poskytnúť čiastočnú alebo úplnú náhradu cestovného alebo náhradu škody spôsobenej meškaním (v prípade kombinovaných ciest s celkovou vzdialenosťou viac ako 150 km), pričom sa použijú rovnaké minimálne sumy a hodnoty ako v nariadení ([84]).

Zdá sa, že v ostatných členských štátoch nedochádza k vnútroštátnej spolupráci medzi železničnými podnikmi s cieľom ponúkať priame cestovné lístky. V niektorých prípadoch to možno vysvetliť tým, že v súčasnosti zabezpečuje vnútroštátnu železničnú prepravu cestujúcich na ich území len jeden železničný podnik.

Spolupráca v oblasti cezhraničných spojov osobnej železničnej prepravy prebieha na dobrovoľnom základe s cieľom ponúkať priame cestovné lístky na niektoré cesty s jedným alebo viacerými prípojmi, zdá sa však, že táto spolupráca sa v rámci EÚ neuskutočňuje systematicky ([85]).

2.5.3. Informácie pre cestujúcich o priamych cestovných lístkoch

Z článku 12 ods. 2 nariadenia vyplýva, že ak cesta zahŕňa jeden alebo viac prípojov, cestujúci musí byť pred zakúpením cestovného lístka alebo cestovných lístkov informovaný o tom, či uvedený cestovný lístok alebo cestovné lístky predstavujú priamy cestovný lístok ([86]). Z hľadiska cestujúceho je táto požiadavka kľúčová na pochopenie a predvídanie úrovne ochrany spojenej s cestovným lístkom (cestovnými lístkami) v prípade narušenia cestovania počas cesty, ktoré ovplyvňuje prestup cestujúceho medzi rôznymi spojmi osobnej železničnej prepravy.

V podpornej štúdii na účely tejto správy sa zistili rôzne spôsoby, ktorými zainteresované strany (najmä etablované železničné podniky) zrejme plnia túto požiadavku na informácie pred nákupom. Medzi príklady, ktoré uviedli zainteresované strany, patrí označenie alebo upozornenie v rôznych časových bodoch procesu online rezervácie ([87]), ústne informácie od zamestnancov v predajniach cestovných lístkov, v rámci stredísk asistenčnej služby alebo počas telefonického predaja a informácie uvedené v podmienkach železničného podniku. V štúdii sa zároveň uvádza, že v niektorých členských štátoch nie sú cestujúci pred kúpou informovaní o tom, či lístok alebo lístky predstavujú priamy lístok. V prípade niekoľkých členských štátov to možno vysvetliť tým, že všetky vnútroštátne cestovné lístky zakúpené v rámci jednej transakcie sa považujú za priame cestovné lístky, čím sa znižuje potreba výslovne informovať cestujúcich pred nákupom ([88]). Z podpornej štúdie takisto vyplýva, že najmenej v jednom členskom štáte sa hlavný železničný podnik a zastupiteľská organizácia cestujúcich rozchádzali v názore na to, či sa pred nákupom tieto informácie poskytovali ([89]).

([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Pozri dokument SWD(2026) 233.
([86]) Z odôvodnení 24 a 25 nariadenia vyplýva, že tieto informácie musia byť „jasne“ uvedené.
([87]) Napríklad až po tom, ako si cestujúci vyberie cestu, a niekedy dokonca až tesne pred platbou.
([88]) FI, SE.
([89]) Sporná situácia je najmä v Holandsku: železničný podnik uvádza, že cestujúci sú informovaní pred dokončením nákupu, zatiaľ čo organizácia zastupujúca cestujúcich sa domnieva, že nie sú informovaní systematicky.

Zdá sa preto, že cestujúci nemusia byť vždy pred kúpou dôsledne a jasne informovaní o tom, či cestovný lístok alebo cestovné lístky, ktoré si kupujú na cestu vlakom, predstavujú priamy cestovný lístok. Rozsah možných komunikačných prostriedkov v členských štátoch na poskytovanie týchto informácií cestujúcim v rôznych okamihoch procesu rezervácie, ak sa tieto informácie vôbec poskytujú, sťažuje cestujúcim orientáciu v procese získavania informácií a pochopenie ich práv. Ešte problematickejšie je to v prípade, ak cestujúci absolvuje cestu s viacerými železničnými podnikmi (ak neexistuje povinnosť poskytovať priame cestovné lístky), prípadne ak cesta vedie cez viacero členských štátov.

V jednej správe vnútroštátneho orgánu presadzovania sa spomína sťažnosť týkajúca sa informácií o priamych cestovných lístkoch bez uvedenia ďalších podrobností ([90]).

2.5.4. Zodpovednosť za priame cestovné lístky

V súlade s článkom 12 ods. 3 nariadenia, a ako už bolo uvedené vyššie, ak sa cesta zahŕňajúca jeden alebo viacero prípojov predáva ako priamy cestovný lístok, železničný podnik je povinný cestujúcemu poskytnúť náhradu cestovného alebo presmerovanie ([91]), poskytnúť mu náhradu škody ([92]) a pomoc ([93]), ak zmešká jeden alebo viacero prípojov.

Hoci v podpornej štúdii väčšina zainteresovaných strán, s ktorými sa uskutočnili konzultácie v skúmaných členských štátoch, nemohla poskytnúť informácie o tejto otázke, z dostupných dôkazov, ktoré pochádzajú najmä od etablovaných železničných podnikov, vyplýva, že veľká väčšina cestujúcich sa rozhoduje pre presmerovanie, keď zmeškajú prípoje pri cestách zakúpených prostredníctvom priamych cestovných lístkov ([94]).

V nariadení sa zohľadňuje aj situácia, keď železničný podnik z vlastnej iniciatívy predáva kombináciu cestovných lístkov na cestu, ktorú zabezpečujú železničné podniky, ktoré nie sú súčasťou toho istého železničného podniku, a robí tak v rámci jednej obchodnej transakcie. V takom prípade sa všeobecne predpokladá, že ide o priamy cestovný lístok, pokiaľ podnik pred kúpou neinformuje cestujúceho, že tieto cestovné lístky predstavujú samostatné prepravné zmluvy ([95]).

Správne informácie o železničnom spoji sú dôležité aj vtedy, keď si cestujúci kupujú lístky od predajcu cestovných lístkov alebo prevádzkovateľa zájazdov. Ak predajcovia cestovných lístkov alebo prevádzkovatelia zájazdov predávajú samostatné cestovné lístky ako balík v rámci jednej obchodnej transakcie, mali by cestujúcich pred kúpou jasne informovať, že tieto cestovné lístky neposkytujú rovnakú úroveň ochrany ako priame cestovné lístky a že železničný podnik alebo železničné podniky, ktoré daný spoj prevádzkujú, tieto cestovné lístky nevydali ako priame cestovné lístky. V opačnom prípade je predajca cestovných lístkov alebo prevádzkovateľ zájazdov povinný nahradiť celkovú sumu zaplatenú v rámci uvedenej transakcie za cestovný lístok alebo cestovné lístky

([90]) HU.
([91]) Článok 18 *(Náhrada cestovného a presmerovanie)* nariadenia.
([92]) Článok 19 *(Náhrada škody)* nariadenia.
([93]) Článok 20 *(Pomoc)* nariadenia.
([94]) V podpornej štúdii sa takisto zistilo, že niektorí cestujúci nepožiadajú o náhradu cestovného ani o presmerovanie, ale jednoducho ukončia svoju cestu bez toho, aby požiadali o náhradu cestovného, hoci na ňu majú nárok. V Nemecku sa napríklad odhaduje, že: 60 – 70 % cestujúcich sa rozhodne pre presmerovanie, 10 – 15 % pre náhradu cestovného, 20 – 30 % pre náhradu škody a približne 5 % žiada o pomoc.
([95]) Pozri článok 12 *(Priame cestovné lístky)* ods. 4 a odôvodnenie 24 nariadenia.

a okrem toho zaplatiť náhradu škody zodpovedajúcu 75 % uvedenej sumy v prípade, že cestujúci zmešká jeden alebo viac prípojov ([96]).

Zo zistení podpornej štúdie vyplýva, že v súlade so závermi uvedenými v oddiele 2.5.3, ak sa cestujúcim poskytujú informácie o osobitnej zmluvnej povahe cestovných lístkov, robí sa tak rôznymi spôsobmi buď pred kúpou (napr. na webovom sídle alebo počas procesu online rezervácie), alebo po kúpe prostredníctvom správy na cestovnom lístku. V niektorých členských štátoch sa nenašli dôkazy o tom, že tieto informácie boli poskytnuté, čo možno v niektorých prípadoch vysvetliť tým, že lístky na všetky vnútroštátne spoje osobnej železničnej prepravy v danom členskom štáte sa považujú za priame cestovné lístky.

K tejto zložitosti prispieva aj to, že v nariadení sa stanovuje režim výnimiek, na základe ktorého môžu členské štáty za určitých podmienok vyňať určité železničné spoje ([97]) z uplatňovania povinností uvedených v článkoch 18 až 20 nariadenia (t. j. náhrada cestovného alebo presmerovanie, náhrada škody a pomoc). Tieto výnimky sa uplatňujú bez ohľadu na to, či cestujúci má alebo nemá priamy cestovný lístok. V dôsledku toho môžu nastať situácie, keď sú železničné podniky povinné ponúkať priame cestovné lístky pre daný druh spoja podľa článku 12 ods. 1, zatiaľ čo ten istý druh spoja je do určitej miery vyňatý z uplatňovania príslušných pravidiel zodpovednosti za zmeškané prípoje podľa článkov 18 až 20 ([98]).

Niektoré železničné podniky uzavreli mnohostranné odvetvové dohody na pomoc cestujúcim v prípade, že zmeškajú prípoj medzi železničnými spojmi rôznych podnikov, na ktoré sa nevzťahuje priamy cestovný lístok [napr. dohoda o pokračovaní v ceste (AJC) ([99]), možnosť nastúpiť na nasledujúci dostupný vlak (Hop On the Next Available Train, HOTNAT) ([100])]. Zdá sa, že celkové právne usporiadanie v oblasti zodpovednosti a poskytovania informácií cestujúcim prispieva k tomu, že cestujúci majú problémy so znalosťou svojich práv v prípade zmeškaného prípoja počas cesty vlakom ([101]).

V jednej správe vnútroštátneho orgánu presadzovania ([102]) sa uvádzajú dve sťažnosti týkajúce sa zodpovednosti za súvislé cesty a toho, či sa uplatňuje zodpovednosť za priame cestovné lístky. V jednom prípade to tak bolo, zatiaľ čo v druhom prípade nie.

([96]) Pozri článok 12 *(Priame cestovné lístky)* ods. 4 a 5, ako aj odôvodnenie 25 nariadenia.

([97]) Pozri článok 2 *(Rozsah pôsobnosti)* nariadenia a oddiel 2.1.

([98]) Pokiaľ ide o podrobnejšiu analýzu výnimiek členských štátov, ktoré sa vzťahujú na priame cestovné lístky, pozri podpornú štúdiu k správe o vykonávaní a výsledkoch nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, oddiel 2.6.4.3 záverečnej správy, o pravidlách zodpovednosti v súvislosti s priamymi cestovnými lístkami.

([99]) Pozri najnovší informačný leták o dohode AJC na webovom sídle Výboru pre medzinárodnú železničnú prepravu, ktorý bol uverejnený v decembri 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (poznámka: úplná dohoda nie je zverejnená).

([100]) Pozri webové sídlo združenia Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT zahŕňa len obmedzený počet prevádzkovateľov vysokorýchlostných železníc patriacich do združenia Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS a NS). Vzťahuje sa len na ich vysokorýchlostnú sieť.

([101]) Cielená revízia nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave – výzva na predloženie dôkazov.

([102]) DK.

2.6. Právo na samostatné presmerovanie (článok 18 ods. 3)

V článku 18 ods. 3 nariadenia sa zavádza právo cestujúcich na „samostatné presmerovanie“, čo okrem iného znamená, že cestujúci si môžu iniciatívne nájsť alternatívny cestovný plán, keď železničný podnik (okamžite) neponúkne použiteľnú alternatívu. Čo je ešte dôležitejšie, takisto to znamená, že cestujúci môžu od železničného podniku získať úhradu nákladov za uskutočnenie vlastného cestovného plánu. Ak by takéto právo neexistovalo, cestujúci, ktorí sami uskutočnia presmerovanie, by mali nárok nanajvýš na náhradu ceny cestovného lístka a mali by problémy s vymáhaním nákladov na vybavenie nových cestovných lístkov na poslednú chvíľu podľa platných denných sadzieb (ktoré môžu byť výrazne vyššie ako cena pôvodného cestovného lístka v čase rezervácie).

Toto ustanovenie nariadenia obsahuje dvojstupňový prístup pre cestujúcich.

V článku 18 ods. 3 prvom pododseku nariadenia sa uvádza, že železničný podnik môže umožniť cestujúcemu, ktorý o to požiada, aby uzavrel prepravné zmluvy s inými poskytovateľmi dopravných služieb, ktoré cestujúcemu umožnia dostať sa do cieľovej stanice za porovnateľných podmienok, pričom železničný podnik uhradí cestujúcemu vzniknuté náklady. V tomto prípade sa predpokladá, že železničný podnik súhlasí so žiadosťou cestujúceho.

V článku 18 ods. 3 druhom pododseku nariadenia sa zaviedlo nové právo, aby v prípade, že železničný podnik cestujúcemu v prípade narušenia cesty neponúkne včasné riešenie do 100 minút, mohol si cestujúci zorganizovať náhradnú prepravu prostredníctvom verejnej železničnej, autokarovej alebo autobusovej dopravy a aby mu podnik uhradil „nevyhnutné a primerané“ náklady na dodatočný cestovný lístok. Po uplynutí 100 minút už cestujúci nepotrebuje súhlas dopravcu na zorganizovanie náhradnej prepravy.

V siedmich členských štátoch sú **regionálnej spoje osobnej železničnej prepravy** v súčasnosti výslovne vyňaté z uplatňovania článku 18 ods. 3 ([103]). Platnosť tejto výnimky sa má skončiť 7. júna 2028 ([104]). V prípade **mestských a prímestských spojov** sa článok 18 ods. 3 neuplatňuje v desiatich členských štátoch ([105]). V šiestich členských štátoch ([106]) sú **medzinárodné spoje železničnej prepravy** do tretích krajín vyňaté z uplatňovania článku 18.

Z podpornej štúdie vyplýva roztrieštený obraz uplatňovania článku 18 ods. 3 prvého pododseku v praxi (t. j. keď je potrebný súhlas železničného podniku so žiadosťou cestujúceho o samostatné presmerovanie). Hoci sa zdá, že väčšina železničných podnikov, ktoré boli predmetom preskúmania v tejto štúdii, umožňuje cestujúcim, aby si v prípade narušenia cesty zabezpečili vlastnú náhradnú prepravu, uplatnenie tohto práva a príslušná náhrada nákladov môžu v niektorých z týchto podnikov podliehať určitým podmienkam. Patrí medzi ne napríklad to, že ide o posledný dostupný vlak v daný deň, dlhé meškanie alebo neposkytnutie informácií, neschopnosť železnice ponúknuť vhodnú možnosť prepravy, prípadne môže byť právo na náhradu cestovného obmedzené na určité dopravné prostriedky (železničná alebo autokarová/autobusová doprava) alebo na nízkonákladové alternatívy. V prípade viacerých členských štátov sa takisto uvádza, že železničné podniky

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (v prípade vnútroštátnych spojov železničnej prepravy na vzdialenosť kratšiu ako 150 km). Výnimka z uplatňovania článku 18 ods. 3 nariadenia je povolená len do 7. júna 2028 v súlade s článkom 2 ods. 8 posledným pododsekom nariadenia.

([104]) Pozri článok 2 *(Rozsah pôsobnosti)* ods. 8 posledný pododsek nariadenia.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE v prípade vnútroštátnych spojov železničnej prepravy na vzdialenosť kratšiu ako 150 km a AT v prípade mestských spojov.

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

sa pri organizovaní náhradnej prepravy zrejme spoliehajú na svoje vlastné kapacity a vo všeobecnosti neposkytujú náhradu cestovného v prípade prepravy, ktorú si cestujúci zorganizujú sami ([107]). V niekoľkých členských štátoch boli zaznamenané rozdielne názory na uplatňovanie tohto nového práva medzi železničnými podnikmi na jednej strane a organizáciami zastupujúcimi cestujúcich alebo vnútroštátnymi orgánmi presadzovania na strane druhej ([108]).

Pokiaľ ide o článok 18 ods. 3 druhý pododsek nariadenia (t. j. keď po uplynutí 100 minút už nie je potrebný súhlas železničného podniku), väčšina železničných podnikov tvrdí, že cestujúcim, ktorí využijú svoje právo na samostatné presmerovanie, poskytuje náhradu cestovného. Samotné zistenia podpornej štúdie však nepreukazujú, či sa toto právo v praxi skutočne dôsledne dodržiava.

Týmito zisteniami sa potvrdzujú pripomienky siete ESC, v ktorých sa poukazuje na výzvy súvisiace s uplatňovaním článku 18 ods. 3 nariadenia. Cestujúci napríklad často nevedia ani o 100-minútovom časovom limite a označili ho za nepraktický v prípade posledného vlaku, narušení cesty nočným vlakom a zložitých cezhraničných ciest. Sieť ESC poukázala aj na nedostupnosť leteckej dopravy ako platného náhradného druhu dopravy, pokiaľ ide o ponuky presmerovania podľa článku 18 ods. 3 nariadenia ([109]).

Jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([110]) vo svojej dvojročnej správe uviedol, že je potrebné viac vysvetľovať presadzovanie, najmä v prípade článku 18. Ustanovenia článku 18 poskytujú cestujúcim len obmedzené možnosti organizovať si vlastnú cestu. Ďalší vnútroštátny orgán presadzovania ([111]) si všimol, že počas jednej udalosti, keď došlo k niekoľkým odrieknutiam diaľkových spojov železničnej prepravy z dôvodu štrajku alebo poruchy na trati, cestujúci nemali možnosť vybrať si bezplatné presmerovanie ako náhradu za zrušenú cestu. Po zásahu tohto vnútroštátneho orgánu presadzovania prijal železničný podnik opatrenia na zabezpečenie súladu s pravidlami.

Vzhľadom na uvedené skutočnosti sa zdá, že právo na samostatné presmerovanie zavedené nariadením sa v celej EÚ neuplatňuje dôsledne. Zdá sa, že pravidlá, ak sa vôbec uplatňujú, vedú k rôznym postupom náhrady cestovného, čím sa posilňuje dojem nedostatočnej zrozumiteľnosti pre cestujúcich v súvislosti s týmto právom.

2.7. Náhrada škody – vyššia moc (článok 19 ods. 10)

V článku 19 ods. 1 nariadenia sa stanovuje zásada, že cestujúci má nárok žiadať od železničného podniku náhradu škody, ak je vystavený meškaniu medzi východiskovými miestami a cieľovou stanicou uvedenou na cestovnom lístku alebo na priamom cestovnom lístku, ktorých cena mu nebola preplatená v súlade s článkom 18 nariadenia. V nariadení sa stanovuje aj minimálna náhrada škody za meškanie, ktorá je stanovená ako percentuálny podiel z ceny cestovného lístka ([112]). Podľa článku 19 ods. 10 nariadenia sú železničné podniky oslobodené od povinnosti vyplatiť náhradu škody za

([107]) FI, RO.
([108]) BG, NL, SI.
([109]) Posilnenie práv cestujúcich v železničnej doprave v EÚ | Sieť európskych spotrebiteľských centier.
([110]) DE.
([111]) FI, pozri https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Najmä platí, že minimálna náhrada škody je 25 % ceny cestovného lístka v prípade meškania v trvaní od 60 do 119 minút a 50 % ceny cestovného lístka v prípade meškania v trvaní 120 minút alebo viac.

meškanie v troch prípadoch: 1. ak preukážu, že meškanie spoja, zmeškaný prípoj alebo odrieknutie spoja bolo priamo spôsobené výnimočnými okolnosťami, ktoré nesúvisia s prevádzkou železničnej dopravy. Tieto mimoriadne okolnosti môžu zahŕňať extrémne poveternostné podmienky, závažné prírodné katastrofy alebo rozsiahle krízy v oblasti verejného zdravia, ako sú pandémie, napriek tomu, že sa prijali všetky primerané opatrenia na to, aby sa im predišlo alebo aby sa zmiernili; 2. zavinenie cestujúcich alebo 3. špecifické konanie tretích osôb (napr. sabotáž, krádež káblov), okrem štrajkov zamestnancov železničného podniku alebo konania či opomenutia iných železničných podnikov, manažérov infraštruktúry alebo manažérov staníc. Tieto ustanovenia sú odlišné od článku 17 nariadenia (ES) č. 1371/2007, ktorým sa ukladala objektívna zodpovednosť bez takýchto výnimiek [ako potvrdzuje judikatúra Súdneho dvora ([113])]. Takisto je dôležité poznamenať, že táto doložka o vyššej moci sa vzťahuje len na náhradu škody a nemá vplyv na uplatňovanie iných práv cestujúcich, ako sú presmerovanie a pomoc.

Žiadny členský štát osobitne nevyňal článok 19 ods. 10 nariadenia. Niektoré členské štáty však úplne vyňali článok 19, pokiaľ ide o diaľkové spoje železničnej prepravy ([114]); regionálne spoje železničnej prepravy ([115]); mestské a prímestské spoje železničnej prepravy ([116]); spoje železničnej prepravy, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely ([117]); a medzinárodné spoje do tretích krajín ([118]).

Z podpornej štúdie vyplýva, že využívanie tejto výnimky sa v jednotlivých členských štátoch líši. Zistilo sa, že v 13 členských štátoch ([119]) železničné podniky, ktoré sa analyzovali v štúdii, údajne neuplatňujú výnimku v praxi a vyplácajú náhradu škody aj v prípadoch, keď meškanie spojov, odrieknutie spojov alebo zmeškanie prípojov môže byť spojené s výnimočnými okolnosťami. V desiatich členských štátoch ([120]) železničné podniky skúmané v tejto štúdii uviedli, že si uplatnili výnimku, pričom náhrada škody sa nevypláca v prípadoch, keď meškanie spojov, odrieknutie spojov alebo zmeškanie prípojov spôsobili udalosti, ktoré zjavne nemohli ovplyvniť (napríklad nepriaznivé počasie, nehody alebo bezpečnostné hrozby).

V štúdii sa takisto zistilo, že v 19 členských štátoch cestujúci zrejme získavajú náhradu škody od podnikov, ktoré boli predmetom skúmania, ak meškanie spojov, odrieknutie spojov alebo zmeškanie prípojov spôsobili štrajky zamestnancov železničného podniku, konanie iných podnikov, ktoré využívajú rovnakú železničnú infraštruktúru, alebo manažérov infraštruktúry a staníc ([121]). V prípade Grécka sa výslovne uvádza, že na náhradu škody v prípade štrajku majú nárok len držitelia kariet na viaceré cesty. V štúdii sa takisto zistilo, že v prípade preskúmaných železničných podnikov v štyroch členských štátoch ([122]) je zrejme takéto meškanie spojov, odrieknutie spojov a zmeškanie prípojov úplne vyňaté z povinnosti poskytnúť náhradu škody. Preskúmaný železničný podnik v Rumunsku ponúka náhradu škody len v prípade štrajkov, ale nie v prípade iného konania tretích strán v rámci siete.

([113]) Rozsudok z 26. septembra 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.

Z dostupných dôkazov zhromaždených v rámci podpornej štúdie celkovo vyplýva, že doložka o „vyššej moci“ v článku 19 ods. 10 nariadenia sa v rámci EÚ neuplatňuje dôsledne. Konkrétne sa zdá, že hlavné železničné podniky v približne polovici členských štátov sa vzdávajú dôvodov na vyňatie z povinnosti vyplatiť náhradu škody zavedených revíziou nariadenia v roku 2021 a naďalej vyplácajú náhradu škody za udalosti uvedené v článku 19 ods. 10 nariadenia. Okrem toho sa zdá, že v obmedzenom počte prípadov sa v praxi neuplatňuje právo cestujúceho na náhradu škody aj v prípade meškania spojov, odrieknutia spojov alebo zmeškania prípojov v dôsledku štrajkov zamestnancov železničného podniku, konania iných podnikov, ktoré využívajú rovnakú železničnú infraštruktúru, alebo manažérov infraštruktúry a staníc.

Jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([123]) v správe uviedol, že dôvody na vylúčenie stanovené v článku 19 ods. 10 nariadenia viedli cestujúcich k tomu, že po zamietnutí ich žiadosti o náhradu škody častejšie podávali sťažnosti.

2.8. Jednotný formulár žiadosti o náhradu cestovného a náhradu škody (článok 18 ods. 7 a článok 19 ods. 6)

V súlade s článkom 18 ods. 7 a článkom 19 ods. 6 nariadenia majú cestujúci právo predložiť svoje žiadosti o náhradu cestovného a náhradu škody železničným podnikom prostredníctvom jednotného formulára. Na tento účel Komisia prijala vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2024/949 ([124]). Na základe prílohy k uvedenému vykonávaciemu nariadeniu Komisia vypracovala jednotný formulár vo všetkých úradných jazykoch EÚ, ktorý je prispôsobený potrebám osôb so zrakovým postihnutím. Je k dispozícii na webovom sídle Komisie ([125]). Jednotný formulár sa môže predložiť ako fyzický dokument alebo elektronicky ([126]). Formulár je navrhnutý tak, aby cestujúci mohli špecifikovať povahu žiadosti a poskytnúť železničnému podniku potrebné údaje.

V tejto súvislosti Komisia upozorňuje na niekoľko špecifických prvkov týkajúcich sa rozsahu splnomocnenia obsiahnutého v článkoch 18 a 19 nariadenia (EÚ) 2021/782 s cieľom prijať vykonávacie pravidlá v tejto oblasti.

Po prvé, jednotný formulár sa môže použiť len vo vzťahu k železničným podnikom, a nie k predajcom cestovných lístkov a prevádzkovateľom zájazdov, ktorí môžu byť takisto povinní poskytnúť cestujúcim náhradu cestovného a náhradu škody za veľmi špecifických podmienok opísaných v článku 12 nariadenia (EÚ) 2021/782. Dôvodom je, že toto ustanovenie neobsahuje splnomocnenie Komisie na prijatie vykonávacích pravidiel v tejto veci podľa uvedeného nariadenia.

Po druhé, železničné podniky môžu mať na svojom webovom sídle alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie zavedený vlastný online formulár alebo podobný systém na spracovanie žiadostí o náhradu cestovného alebo náhradu škody. Tieto integrované formuláre alebo systémy by mali umožniť efektívnejšie a včasnejšie spracovanie žiadostí. Zároveň splnomocnenie na prijímanie vykonávacích pravidiel obsiahnuté v článkoch 18 a 19

([123]) DE.

([124]) Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2024/949 z 27. marca 2024, ktorým sa v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 stanovuje jednotný formulár žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody pre cestujúcich v železničnej preprave za meškanie spoja, zmeškanie prípoja a odrieknutie železničného spoja (Ú. v. EÚ 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?prefLang=sk.

([126]) Článok 1 vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2024/949.

nariadenia umožňuje len vytvorenie osobitného formulára zo strany Komisie ([127]) a neposkytuje základ na reguláciu obsahu a spôsobu prezentácie formulárov vypracovaných železničnými podnikmi.

Jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([128]) vo svojej správe uviedol jednotný formulár v rámci činností v oblasti presadzovania.

2.9. Výrazné narušenia a havarijné plánovanie (článok 20 ods. 6)

Podľa článku 20 ods. 6 nariadenia, ak sú stanovené havarijné plány podľa článku 13a ods. 3 smernice 2012/34/EÚ ([129]), železničné podniky koordinujú svoju činnosť s manažérmi staníc a manažérmi infraštruktúry s cieľom pripraviť ich na výrazné narušenia a dlhé meškania, ktoré by viedli k tomu, že na stanici uviazne značný počet cestujúcich. Takéto havarijné plány obsahujú požiadavky na prístupnosť výstražných a informačných systémov.

Pokiaľ ide o výnimky, zatiaľ čo diaľkové spoje železničnej prepravy nemožno vyňať z uplatňovania povinnosti podľa článku 20 ods. 6 nariadenia, regionálne spoje železničnej prepravy sú vyňaté v ôsmich členských štátoch ([130]); mestské a prímestské spoje železničnej prepravy sú vyňaté v desiatich členských štátoch ([131]); spoje prevádzkované na historické alebo turistické účely sú vyňaté v 15 členských štátoch ([132]) a medzinárodné spoje do tretích krajín sú vyňaté v siedmich členských štátoch ([133]).

Dostupné dôkazy zhromaždené na účely podpornej štúdie naznačujú, že železničné podniky v 18 členských štátoch ([134]) zrejme koordinujú svoju činnosť s manažérmi staníc a infraštruktúry, pokiaľ ide o havarijné plány pre prípad výrazného narušenia, pričom formálne zohľadňujú aj prístupnosť pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou v rámci výstražných a informačných systémov. Zdá sa, že v štyroch členských štátoch železničné podniky koordinujú svoju činnosť s manažérmi staníc a infraštruktúry, ale buď nemajú formálne havarijné plány, alebo v nich nezohľadňujú otázku prístupnosti ([135]). V ďalších štyroch členských štátoch ([136]) nie sú zavedené žiadne havarijné plány alebo sa o tejto otázke nezískali žiadne jasné informácie.

Takéto havarijné plány sú nevyhnutné na zabezpečenie rýchlej, koordinovanej a na cestujúcich zameranej reakcie na narušenie cesty vrátane včasných informácií, pomoci a v prípade potreby aj zorganizovania náhradnej prepravy. Táto otázka bola nastolená aj na zasadnutí expertnej skupiny pre práva cestujúcich v decembri 2025 (podskupina pre vnútroštátne orgány presadzovania v súvislosti s právami cestujúcich v železničnej preprave), na ktorom vnútroštátne orgány presadzovania navrhli výmenu najlepších

([127]) V období od 1. júla 2024 do 30. marca 2026 boli tieto formuláre na webovom sídle Komisie stiahnuté 1 718-krát, pričom väčšina stiahnutí sa uskutočnila počas posledných dvanástich mesiacov uvedeného obdobia.

([128]) EL.

([129]) Na základe tohto ustanovenia členské štáty požadujú od železničných podnikov prevádzkujúcich služby osobnej dopravy, aby zaviedli havarijné plány, a zabezpečujú, aby sa tieto havarijné plány náležite koordinovali v záujme poskytnutia pomoci cestujúcim v zmysle článku 18 nariadenia (ES) č. 1371/2007 v prípade výrazného narušenia služieb.

([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.

postupov, pokiaľ ide o to, ako sa vypracúvajú havarijné plány v ich príslušných členských štátoch ([137]). Výmena najlepších postupov je dôležitá v záujme posilnenia kvality a konzistentnosti havarijného plánovania vo všetkých členských štátoch a zvýšenia celkovej odolnosti železničného systému. Havarijné plánovanie je trvalý proces, nie jednorazová činnosť, pričom niekoľko nedávnych nehôd v odvetví železničnej dopravy zdôraznilo význam zavedenia spoľahlivých a overených havarijných plánov na ochranu cestujúcich a zabezpečenie kontinuity služieb v prípade vážneho narušenia.

Havarijné plánovanie spomínajú vo svojich správach viaceré vnútroštátne orgány presadzovania, pričom uvádzajú povinnosti monitorovania havarijných plánov ([138]), ako aj plánované činnosti v oblasti presadzovania na nadchádzajúce obdobie podávania správ ([139]). Jeden vnútroštátny orgán presadzovania ([140]) poskytol informácie o svojej činnosti zameranej na porovnanie a preskúmanie vzťahu medzi nariadením a inými právnymi predpismi EÚ a vnútroštátnymi právnymi predpismi, ktorými sa stanovujú požiadavky na havarijné plány.

2.10. Osoby so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou (kapitola V)

Jednou z ústredných zásad právnych predpisov EÚ o právach cestujúcich vrátane práv cestujúcich v železničnej preprave je poskytnúť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti cestovania porovnateľné s ostatnými osobami stanovením pravidiel nediskriminácie a pomoci počas cesty ([141]). Niekoľkými novými ustanoveniami v nariadení sa posilňujú už existujúce ustanovenia o pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú vlakom, podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007. Takáto pomoc zo strany železničných podnikov a manažérov staníc je nevyhnutná, keďže mnohé stanice a vlaky v EÚ sú pre túto skupinu stále neprístupné. Kým sa v európskych železničných sieťach nedosiahne úplná prístupnosť, budú títo cestujúci pri cestovaní naďalej odkázaní na osobitnú pomoc.

Železničné podniky a manažéri staníc často potrebujú čas na nasadenie vyškoleného personálu a vhodného vybavenia, aby sa zabezpečilo poskytnutie primeranej pomoci. Preto môžu vyžadovať, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou vopred oznámili svoje potreby pomoci. Železničný podnik alebo manažér stanice je zodpovedný za to, že osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou môže nastúpiť do vlaku, prestúpiť na nadväzujúci prípoj železničnej prepravy, na ktorý má cestovný lístok, alebo vystúpiť z vlaku, len ak táto osoba včas oznámi svoje potreby pomoci. Jedným z hlavných úspechov revízie nariadenia z roku 2021 bolo **skrátenie času predbežného informovania na polovicu zo 48 hodín na 24 hodín** ([142]). Aby sa železničné podniky a manažéri staníc mohli na túto zmenu pripraviť, stanovuje sa v nariadení prechodné obdobie: Členské štáty sa môžu rozhodnúť uplatňovať dlhšiu lehotu predbežného informovania, a to až 36 hodín, do 30. júna 2026. Na tento účel museli Komisii oznámiť túto výnimku a zároveň poskytnúť informácie o prijatých alebo plánovaných opatreniach na skrátenie lehoty predbežného informovania

([137]) Pozri Register expertných skupín Komisie a podobných subjektov, expertná skupina pre práva cestujúcich (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Pozri odôvodnenie 27 nariadenia. Pozri aj oznámenie Komisie Európskemu parlamentu a Rade – Európska vízia pre cestujúcich: Oznámenie o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy [COM(2011) 898 final].
([142]) Pozri článok 24 písm. a) prvý pododsek nariadenia.

na 24 hodín ([143]). Osem členských štátov ([144]) oznámilo Komisii, že túto výnimku využívajú. Naopak, v podpornej štúdii sa zistilo, že viaceré železničné podniky vyžadujú lehoty predbežného informovania, ktoré sú kratšie ako 24 hodín ([145]). Organizácie zastupujúce osoby so zdravotným postihnutím, ktoré reagovali v rámci konzultácie so zainteresovanými stranami, ktorá sa uskutočnila v rámci podpornej štúdie, však uviedli, že procesy predbežného informovania sú v prípade mnohých železničných podnikov často ťažkopádne a neúčinné.

Nariadením sa zaviedla aj požiadavka, aby v prípade, že **železničný podnik vyžaduje, aby osoba so zdravotným postihnutím alebo osoba so zníženou pohyblivosťou bola vo vlaku sprevádzaná**, čo je prípustné len vtedy, ak je to nevyhnutne potrebné, aby sa dodržali pravidlá železničného podniku pre prístup na nediskriminačnom základe, napríklad z bezpečnostných dôvodov, **sprevádzajúca osoba má právo cestovať bezplatne** a, ak je to možné, sedieť vedľa osoby, ktorú sprevádza [článok 23 ods. 1 písm. b) v spojení s článkom 21 ods. 2 nariadenia]. Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou môžu prepravovať svoje **asistenčné psy** bezplatne v súlade s príslušnými vnútroštátnymi právnymi predpismi [článok 23 ods. 1 písm. c) nariadenia]. Zainteresované strany, ktoré odpovedali v rámci konzultácie, sa vo všeobecnosti zhodli na tom, že tieto dve ustanovenia boli v plnej miere vykonané.

V nariadení sa stanovuje aj to, že ak sa na železničnej stanici odchodu vlakov nenachádza predajňa cestovných lístkov ani dostupný predajný automat a zakúpenie cestovného lístka vopred nie je možné ani žiadnym iným dostupným spôsobom, osobám so zdravotným postihnutím sa umožní **zakúpenie cestovných lístkov vo vlaku bez príplatku** (článok 11 ods. 4 prvý pododsek nariadenia). Hoci železničné podniky by mohli toto právo obmedziť alebo odmietnuť z opodstatnených dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti alebo povinnej rezervácie vlakov, väčšina železničných podnikov preskúmaných v podpornej štúdii uplatňovala túto povinnosť bez akýchkoľvek obmedzení ([146]). Iba v členských štátoch, v ktorých sú všetky železničné stanice vybavené dostupnými predajnými automatmi ([147]) alebo v ktorých železničný podnik ponúka niekoľko iných alternatív (nákup lístkov online, telefonicky alebo v obchodoch so zmiešaným tovarom na železničných staniciach alebo

([143]) Pozri článok 24 písm. a) posledný pododsek nariadenia.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV a RO využili túto výnimku v plnej miere, zatiaľ čo DK ju využilo len na cezhraničné spoje železničnej prepravy do DE. V prípade DE sa výnimka vo všeobecnosti vzťahuje na medzinárodné cesty, pri ktorých mohli byť stanovené rôzne lehoty na oznámenie v jednotlivých členských štátoch. V praxi sa táto výnimka uplatňuje v zložitých individuálnych prípadoch.
Etablované železničné podniky v BG a CZ však vyžadujú, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou vopred oznámili svoje potreby pomoci, a to 48 hodín alebo (v prípade niektorých vlakov v BG) aj viac hodín pred cestou.
V EE sa táto výnimka nevyužila, avšak jej etablovaný železničný podnik stále vyžaduje, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou oznámili potreby pomoci 36 hodín vopred.

([145]) Napríklad belgická etablovaná železničná spoločnosť vyžaduje predbežné informovanie tri hodiny vopred pre spoje odchádzajúce zo 41 najdôležitejších železničných staníc alebo prichádzajúce do týchto staníc, rakúska etablovaná železničná spoločnosť vyžaduje predbežné informovanie 12 hodín vopred pre všetky vnútroštátne spoje, luxemburská etablovaná železničná spoločnosť vyžaduje predbežné oznámenie jednu hodinu vopred pre vnútroštátne spoje (pre večerné a nočné spoje však vyžaduje predbežné informovanie najneskôr do 20.30 hod., ak je odchod v ten istý deň). V Holandsku etablovaná železničná spoločnosť vyžaduje predbežné informovanie jednu hodinu vopred pre vnútroštátne spoje, ale najmenej 24 hodín vopred pre medzinárodné spoje a 36 hodín vopred pre spoje do Nemecka. V Španielsku sa vyžaduje predbežné informovanie o potrebách pomoci 30 minút až 12 hodín pred odchodom, v závislosti od druhu stanice.

([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]) Etablovaná železničná spoločnosť v Holandsku.

v ich blízkosti) ([148]), železničné podniky neumožňujú nikomu (ani osobám so zdravotným postihnutím) kúpiť si cestovné lístky vo vlaku.

V nariadení sa vyžaduje, aby železničné podniky a manažéri staníc vyplácali **náhradu za stratené alebo poškodené mobilné vybavenie ([149])** na základe nákladov na nahradenie alebo opravu tohto vybavenia (článok 25 ods. 1 nariadenia) a urýchlene vynaložili všetko primerané úsilie, aby dočasne nahradili bezodkladne potrebné mobilné vybavenie (článok 25 ods. 2 nariadenia). Zatiaľ čo všetky železničné podniky a manažéri staníc, ktoré, resp. ktorí boli predmetom preskúmania v rámci podpornej štúdie, dodržiavali povinnosť vyplatiť náhradu, väčšina etablovaných železničných podnikov priznala, že nedokáže ponúknuť dočasnú náhradu mobilného vybavenia.

V nariadení sa vyžaduje, aby železničné podniky a manažéri staníc poskytovali všetkému personálu, ktorý prichádza do styku so zákazníkmi, **odbornú prípravu zameranú na informovanosť o zdravotných postihnutiach**. Personál, ktorý pravidelne poskytuje priamu pomoc cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou, musí navyše absolvovať cielenú odbornú prípravu, ktorou sa mu poskytnú zručnosti potrebné na to, aby vedel reagovať na osobitné potreby týchto cestujúcich (článok 26 ods. 1 nariadenia). Hoci železničné podniky a manažéri staníc, ktoré, resp. ktorí boli predmetom preskúmania v rámci podpornej štúdie, takúto odbornú prípravu realizovali, organizácie zastupujúce osoby so zdravotným postihnutím často vyjadrujú obavy týkajúce sa kvality tejto odbornej prípravy. Takisto poznamenávajú, že v nariadení sa nevyžaduje, aby ich železničné podniky alebo manažéri staníc zapojili do navrhovania alebo realizácie týchto programov odbornej prípravy. Hoci takáto povinnosť neexistuje, väčšina etablovaných železničných spoločností uviedla, že na tento účel spolupracuje s organizáciami, ktoré sa zameriavajú na osoby so zdravotným postihnutím, alebo do takejto odbornej prípravy zapája svojich vlastných zamestnancov so zdravotným postihnutím.

V nariadení sa vyžaduje, aby železničné podniky a manažéri staníc **vynaložili „primerané úsilie“ s cieľom umožniť osobám so zdravotným postihnutím alebo osobám so zníženou pohyblivosťou prístup k železničnej preprave na železničných staniciach, kde nie je personál vyškolený** na poskytovanie pomoci týmto osobám, a vo vlakoch, do ktorých chcú nastúpiť alebo z ktorých chcú vystúpiť, ktoré takisto nie sú sprevádzané takýmto personálom [článok 23 ods. 1 písm. g) nariadenia]. Podľa organizácií zastupujúcich osoby so zdravotným postihnutím to v praxi neviedlo k zmysluplnému zlepšeniu. Tieto skupiny kritizujú nariadenie aj z dôvodu, že sa v ňom nevyžaduje nepretržitá pomoc na staniciach s personálom vyškoleným na pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou kedykoľvek počas prevádzky vlakov. Pomoc sa namiesto toho vyžaduje len vtedy, keď je prítomný službukonajúci vyškolený personál. Uvedené organizácie tvrdia, že sa tým vážne obmedzujú práva osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou na rovnocenné a nezávislé cestovanie vlakom a ich sloboda výberu akéhokoľvek vlaku ([150]).

([148]) SE.

([149]) Musia vyplatiť aj náhradu za stratu alebo zranenie asistenčných psov používaných osobami so zdravotným postihnutím a osobami so zníženou pohyblivosťou [pozri aj článok 25 *(Náhrada v súvislosti s mobilným vybavením, asistenčnými zariadeniami a asistenčnými psami)* ods. 1 nariadenia].

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

Viaceré vnútroštátne orgány presadzovania poukázali na to, že **niektoré ustanovenia** týkajúce sa pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou **nie sú dostatočne jasné**, čo následne bráni ich účinnému presadzovaniu. Medzi nejasnosti, na ktoré poukázali, patrí vymedzenie pojmu „manažér stanice“, kritériá na určenie toho, kedy možno stanicu alebo vlak považovať za stanicu alebo vlak s personálom [článok 23 ods. 1 písm. d) až g)] ([151]), a presný význam ustanovenia, ktorým sa zaručuje bezplatná preprava v prípade osobného asistenta sprevádzajúceho osobu so zdravotným postihnutím [článok 21 ods. 1 písm. a)].

Od prijatia predchádzajúceho nariadenia o právach cestujúcich v železničnej preprave sa plnenie povinností železničných podnikov a manažérov staníc, pokiaľ ide o poskytovanie pomoci, významne formovalo prostredníctvom ich **pravidiel prístupu na nediskriminačnom základe** (článok 23 ods. 2), ktoré musia byť vypracované za aktívnej účasti zástupcov osôb so zdravotným postihnutím (článok 21 ods. 1). Zverejnením takýchto pravidiel prístupu na nediskriminačnom základe by sa mohlo zabezpečiť, aby sa osoby so zdravotným postihnutím mohli ľahko oboznámiť s možnosťami prístupu a presadzovať svoje práva. V podpornej štúdii sa na základe sekundárneho výskumu, ktorý vykonala organizácia zastupujúca osoby so zdravotným postihnutím, uvádza, že len niekoľko železničných podnikov a manažérov staníc zverejnilo na svojich webových sídlach pravidlá prístupu na nediskriminačnom základe.

Železničný podnik, manažér stanice, predajca cestovných lístkov alebo prevádzkovateľ zájazdu musia na požiadanie poskytnúť **informácie** (a to aj v prístupných formátoch), ktoré sa týkajú prístupnosti staníc a súvisiacich zariadení, ako sú parkoviská a obchody, ako aj vlakov. Okrem toho musia byť na staniciach bez personálu zobrazené prístupné informácie, aby cestujúci vedel, ako získať pomoc a kde sa nachádza ďalšia prístupná stanica (článok 22 nariadenia). Zo sekundárneho výskumu niekoľkých webových stránok a aplikácií železničných podnikov v rámci podpornej štúdie vyplynulo, že informácie o prístupnosti sa prostredníctvom nich poskytujú v rôznej miere, hoci organizácie zastupujúce osoby so zdravotným postihnutím boli počas konzultácií so zainteresovanými stranami veľmi kritické, pokiaľ ide o uplatňovanie článku 22. Na cielených konzultáciách organizovaných v rámci štúdie sa zúčastnilo len niekoľko (väčšinou celoštátnych alebo regionálnych) organizácií zastupujúcich osoby so zdravotným postihnutím, ktoré sa zamerali predovšetkým na postupy etablovaných železničných podnikov vo svojom členskom štáte. Poukázali na viaceré problémy: neúplné pokrytie (napr. podrobnosti o prístupnosti staníc, ale nie vlakov), domovské stránky týkajúce sa železničnej prepravy sú neprístupné pre používateľov so zrakovým postihnutím, informácie sa na domovskej stránke železničného podniku ťažko vyhľadávajú a oveľa viac obsahu je v úradnom jazyku (jazykoch) členského štátu ako v iných jazykoch. Keďže účasť organizácií, ktoré sa zameriavajú na osoby so zdravotným postihnutím, na konzultáciách bola obmedzená, na úplné zhodnotenie účinnosti vykonávania pravidiel nariadenia v tejto oblasti by boli potrebné širšie podklady.

Hlavnou zásadou začleňovania osôb so zdravotným postihnutím je zapojenie osôb so zdravotným postihnutím do prijímania rozhodnutí, ktoré ovplyvňujú ich životy, a využitie ich skúseností. V zmenených normách kvality služieb sa preto od železničných podnikov vyžaduje, aby spôsob poskytovania pomoci konzultovali s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou ([152]). Podľa najnovších správ železničných podnikov o plnení ich noriem kvality služieb si túto

([151]) Pozri Register expertných skupín Komisie a podobných subjektov, expertná skupina pre práva cestujúcich (E02861/5).

([152]) Pozri posledný bod prílohy III k nariadeniu.

povinnosť splnilo len deväť etablovaných železničných podnikov a jeden nový účastník trhu. Väčšina z nich vytvorila stále platformy pre spoluprácu ([153]), niektoré obmedzujú spoluprácu na spoločné skúmanie prístupnosti staníc a vlakov ([154]) alebo zapájajú organizácie do odbornej prípravy, ktorá sa ponúka železničnému personálu v súvislosti s pomocou osobám so zdravotným postihnutím ([155]).

Členské štáty môžu vyžadovať, aby manažéri staníc pôsobiaci na ich území a železničné podniky pôsobiace na ich území spolupracovali pri zriaďovaní a prevádzke **jednotných kontaktných miest pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou**. Tieto jednotné kontaktné miesta by boli zodpovedné za prijímanie žiadostí o pomoc, ich postúpenie príslušným manažérom staníc a železničným podnikom a poskytovanie informácií o prístupnosti. Takouto úpravou by sa zabezpečilo, aby cestujúci so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou nemuseli podávať viacnásobné žiadosti o pomoc, a to ani v prípade, že ich cesta zahŕňa niekoľko železničných podnikov [článok 24 písm. f) nariadenia]. Doteraz len jeden členský štát ([156]) oznámil Komisii vnútroštátne právne predpisy, podľa ktorých musia manažéri staníc pôsobiaci na jeho území a železničné podniky pôsobiace na jeho území zriadiť jednotné kontaktné miesta ([157]).

Takmer polovica vnútroštátnych orgánov presadzovania ([158]) vo svojich správach o činnosti uvádza, že vykonávala činnosti v oblasti monitorovania alebo presadzovania (napr. kontrola informácií o prístupnosti staníc, poskytovanie pomoci na železničných staniciach, informácie na webových sídlach železničných podnikov, odborná príprava v súvislosti s pomocou osobám so zdravotným postihnutím), zatiaľ čo deväť vnútroštátnych orgánov presadzovania ([159]) uviedlo, že sa im doručili sťažnosti týkajúce sa údajného porušovania práv osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

2.11. Vybavovanie sťažností a presadzovanie (článok 28 a kapitola VII)

2.11.1. Vybavovanie sťažností železničnými podnikmi, manažérmi staníc a predajcami cestovných lístkov/prevádzkovateľmi zájazdov (článok 28)

Nariadením sa zaviedol zlepšený rámec presadzovania vrátane nových pravidiel **vybavovania sťažností**, ako sú jasné lehoty (článok 28 ods. 2) a povinnosť pre právnické osoby iné ako železničné podniky mať postup vybavovania sťažností, a to aj v prípade manažérov staníc, ktoré denne odbavia na základe ročného priemeru viac ako 10 000 cestujúcich (článok 28 ods. 1). Podľa článku 28 ods. 1 nariadenia môžu cestujúci podať sťažnosť ktorémukoľvek železničnému podniku alebo manažérovi stanice v súvislosti s právami a povinnosťami, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie, v ich príslušných oblastiach zodpovednosti. Takáto sťažnosť sa musí predložiť do troch mesiacov od incidentu, ktorého sa týka. Do jedného mesiaca od prijatia sťažnosti adresát buď odpovie s uvedením dôvodov alebo v opodstatnených prípadoch informuje cestujúceho, že odpoveď dostane najneskôr do troch mesiacov od dátumu prijatia sťažnosti. Železničné podniky a manažéri staníc uchovávajú údaje potrebné na vyhodnotenie sťažnosti po celý

([153]) Etablované železničné spoločnosti v AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Etablovaná železničná spoločnosť v LV.
([155]) Železničná spoločnosť Ouigo Spain, ktorá je novým účastníkom na trhu v ES.
([156]) DE.
([157]) Článok 10 písm. a) nemeckého zákona o železniciach – *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.

čas trvania postupu vybavovania sťažnosti – vrátane postupov uvedených v článkoch 33 a 34 – a na požiadanie uvedené údaje sprístupnia vnútroštátnym orgánom presadzovania. Podrobné informácie o postupe vybavovania sťažností sa musia sprístupniť verejnosti vrátane osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.

V podpornej štúdii sa zistilo, že v 15 členských štátoch ([160]) sa sťažnosti musia podať do troch mesiacov od incidentu, ktorého sa sťažnosť týka. V troch členských štátoch ([161]) stanovili etablované železničné podniky jednoročnú lehotu na doručenie sťažnosti. V troch členských štátoch ([162]) železničné podniky nestanovili lehotu na podanie sťažností. V jednom členskom štáte ([163]) sa vo vnútroštátnom práve stanovuje šesťmesačná lehota na uplatnenie nárokov v súvislosti s vnútroštátnou prepravou, ale spotrebiteľská organizácia, s ktorou sa v rámci štúdie uskutočnili konzultácie, uviedla, že v praxi sa uplatňuje trojmesačná lehota. V jednom členskom štáte ([164]) je podľa všeobecných prepravných podmienok etablovaného železničného podniku lehota na podanie žiadosti o náhradu cestovného alebo náhradu škody v prípade meškania 30 dní.

Štyri členské štáty ([165]) nikdy nevyužili predĺženie lehoty na odpoveď na sťažnosť do troch mesiacov, 15 členských štátov ([166]) využilo túto možnosť len zriedkavo, tri členské štáty ([167]) využili predĺženie niekedy a jeden členský štát ([168]) využíva predĺženie pravidelne.

2.11.2. Určenie vnútroštátnych orgánov na presadzovanie práva (článok 31)

V článku 31 ods. 1 sa nariadenia vyžaduje, aby každý členský štát určil **orgán alebo orgány zodpovedné za presadzovanie tohto nariadenia**. Každý orgán prijme opatrenia potrebné na zabezpečenie dodržiavania práv cestujúcich. Všetky členské štáty okrem jedného ([169]) určili jeden alebo viacero vnútroštátnych orgánov presadzovania na presadzovanie práv cestujúcich v železničnej preprave. Určené vnútroštátne orgány presadzovania sú nezávislé z hľadiska svojej organizácie, rozhodovania v oblasti financovania, právnej štruktúry a rozhodovania od akéhokoľvek manažéra infraštruktúry, spoplatňovacieho orgánu, prideľovacieho orgánu alebo železničného podniku ([170]). Zoznam vnútroštátnych orgánov presadzovania zodpovedných za uplatňovanie nariadenia (EÚ) 2021/782 je k dispozícii na webovom sídle Komisie ([171]).

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. V Belgicku sa však trojmesačná lehota týkajúca sa etablovaného železničného podniku v Belgicku vzťahuje na medzinárodné spoje a náhradu škody pri meškaní. V prípade ostatných sťažností týkajúcich sa vnútroštátnych spojov lehota nie je stanovená. V Taliansku sa však podľa združenia zastupujúceho cestujúcich môže lehota líšiť v závislosti od príslušného železničného podniku.

([161]) AT, LU, SK.

([162]) FI, IE, NL.

([163]) BG.

([164]) PT.

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

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

([167]) ES, HU, IT.

([168]) PT.

([169]) CY. Aj keď na svojom území nemá železničnú sieť (ako MT), predsa musí monitorovať a presadzovať pravidlá nariadenia voči predajcom cestovných lístkov a prevádzkovateľom zájazdov. Pozri článok 31 ods. 4 nariadenia.

([170]) Pozri článok 31 ods. 2 nariadenia.

([171]) Vnútroštátne orgány presadzovania – mobilita a doprava.

2.11.3. Presadzovanie zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania (článok 32)

Podľa článku 32 ods. 2 nariadenia **vnútroštátne orgány presadzovania** dôsledne monitorujú dodržiavanie tohto nariadenia. Železničné podniky, manažéri staníc, manažéri infraštruktúry, predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov poskytnú vnútroštátnym orgánom presadzovania na požiadanie relevantné dokumenty a informácie, a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Železničné podniky poskytnú svoje kontaktné údaje vnútroštátnemu orgánu či orgánom presadzovania v členských štátoch, v ktorých prevádzkujú svoju činnosť (článok 32 ods. 4 nariadenia). Komisii sa zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania nedoručili žiadne informácie o nedodržiavaní týchto požiadaviek.

2.11.3.1. Predkladanie správ

V článku 32 ods. 3 nariadenia sa stanovuje požiadavka, aby vnútroštátne orgány presadzovania uverejňovali dvojročné správy so štatistikami o svojej činnosti vrátane uložených sankcií. Uvedené správy sa sprístupnia na webovom sídle Železničnej agentúry Európskej únie ([172]). Na tom istom webovom sídle sa uvádzajú aj správy o kvalite služieb ([173]) železničných podnikov, ako sa už vyžaduje podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007. Vnútroštátne orgány presadzovania musia takisto monitorovať, či železničné podniky stanovia normy kvality služieb a implementujú systém riadenia kvality, aby udržali kvalitu služieb. V podpornej štúdii sa zistilo, že väčšina noriem kvality služieb uvedených v prílohe III je v správach o kvalite služieb analyzovaných železničných podnikov obsiahnutá vo veľkej miere. Zo zistení štúdie takisto vyplýva, že železničné podniky pôsobiace v 23 členských štátoch EÚ ([174]) implementovali systém riadenia kvality na udržanie kvality služieb.

Správy o normách kvality služieb sú dôležitým nástrojom na účely presadzovania. Viaceré vnútroštátne orgány presadzovania ([175]) uviedli, že pri monitorovaní vykonávania nariadenia a riešení sťažností cestujúcich sa odvolávajú na správy o kvalite služieb. Ostatné vnútroštátne orgány presadzovania sa týmto aspektom vo svojich správach nezaoberali. Vo všeobecnosti sa vnútroštátne orgány presadzovania vyzývajú, aby tieto správy monitorovali a zabezpečili, aby ich podniky pravidelne a včas zverejňovali.

2.11.3.2. Predloženie a zverejnenie v stanovenej lehote

Prvý súbor správ mal byť predložený 7. júna 2025. Jeden vnútroštátny orgán presadzovania z jedného členského štátu poslal správu v stanovenej lehote ([176]), vnútroštátne orgány presadzovania z ďalších 25 členských štátov poslali svoje správy pred koncom roka 2025 ([177]) a jeden členský štát nedoručil žiadnu správu ([178]).

([172]) Správy vnútroštátnych orgánov presadzovania | Železničná agentúra Európskej únie.
([173]) Správy o kvalite služieb železničných podnikov | Železničná agentúra Európskej únie.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI a SK – t. j. nie v DK, EL, CY a MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176]) BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178]) CY.

2.11.3.3. Obsah správ

Tieto pravidelné podania zohrávajú dôležitú úlohu pri zabezpečovaní konzistentného a transparentného systému presadzovania. Umožňujú Komisii aj vnútroštátnym orgánom presadzovania udržiavať si prierezový celoeurópsky prehľad o tom, ako sa práva cestujúcich v železničnej preprave vykonávajú, monitorujú a presadzujú v praxi. Tento širší prehľad je nevyhnutný na identifikáciu trendov, zlepšenie koordinácie a posilnenie celkovej účinnosti regulačného rámca. Správami sa dopĺňajú každoročné zasadnutia expertnej skupiny pre práva cestujúcich v železničnej preprave, ktoré organizuje Komisia a na ktorých si vnútroštátne orgány presadzovania vymieňajú skúsenosti s postupmi presadzovania, novými problémami a možnými riešeniami.

Z prvého súboru správ doručených v roku 2025 vyplýva niekoľko trendov. Vnútroštátne orgány presadzovania sa čoraz viac posúvajú od čisto reaktívneho vybavovania sťažností k proaktívnejšiemu modelu presadzovania založenému na inšpekciách, auditoch a tematických kontrolách (napríklad v oblasti meškania a odrieknutia spojov, informačných povinností a pomoci osobám so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou). Údaje o sťažnostiach sa využívajú systematickejšie na identifikáciu opakujúcich sa problémov, pričom najčastejšími príčinami sporov sú meškanie spoja, zmeškanie prípoja, odrieknutie spoja a náhrada škody, ako aj pretrvávajúce nedostatky v poskytovaní informácií a v menšej miere v prístupnosti. Niektoré vnútroštátne orgány presadzovania používajú štruktúrované online formuláre a telefonické linky na kategorizáciu sťažností, rozlišovanie medzi otázkami, na ktoré sa vzťahuje nariadenie, a tými, na ktoré sa nevzťahuje, a na cielené vyšetrovanie so zameraním na oblasti, v ktorých opakovane dochádza k nedodržiavaniu predpisov.

Komisia poskytla **vzor správy**, ktorý môžu vnútroštátne orgány presadzovania dobrovoľne používať. Pri príprave správy za rok 2025 použilo vzor len málo vnútroštátnych orgánov presadzovania, niekoľko vnútroštátnych orgánov presadzovania však zhrnulo informácie podľa jednotlivých oddielov, ako sa navrhuje vo vzore. Návrhy týkajúce sa toho, čo by sa mohlo zahrnúť do správy, boli podľa možnosti zosúladené s odporúčanými vzormi správ v súvislosti s právami cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a vo vodnej doprave. Komisia zdôrazňuje, že spoločné požiadavky na predkladanie správ pomáhajú poskytovať kvalitatívne a porovnateľné informácie na účely presadzovania práv cestujúcich v železničnej preprave. Pravidelnými cyklami predkladania správ v nadchádzajúcich rokoch sa napomôže presnejšie sledovať vznikajúce trendy v oblasti presadzovania, monitorovať, či sú sankčné režimy v praxi naďalej účinné, primerané a odrádzajúce, a lepšie zviditeľniť problémy v praxi vrátane prípadov, v ktorých môže byť potrebné ďalšie usmernenie, koordinácia alebo legislatívna úprava.

2.11.4. Vybavovanie sťažností vnútroštátnymi orgánmi presadzovania a inými orgánmi (článok 33)

Z podpornej štúdie vyplýva, že väčšina vnútroštátnych orgánov presadzovania prijíma dokumenty elektronicky (prostredníctvom e-mailu, online platforiem alebo úradnej korešpondencie) a že odpoveď vnútroštátneho orgánu presadzovania na sťažnosť cestujúceho sa poskytuje do desiatich pracovných dní až jedného mesiaca, pričom v zložitých prípadoch sa táto lehota môže predĺžiť až na tri mesiace ([179]). Menšia skupina orgánov štandardne pracuje s veľmi krátkymi lehotami, napríklad desať až pätnásť dní ([180]), zatiaľ čo iné orgány stanovujú lehoty individuálne pre jednotlivé prípady alebo

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.

používajú dohodnuté lehoty ([181]). Prax je menej jasná len v niekoľkých systémoch, pretože v nich doteraz neboli zaznamenané žiadne prípady ([182]).

Na základe podpornej štúdie sa zdá, že pre cestujúcich v 21 členských štátoch ([183]) je k dispozícii aj orgán alternatívneho riešenia sporov.

2.11.5. Výmena informácií a cezhraničná spolupráca vnútroštátnych orgánov presadzovania (článok 34)

Článkom 33 ods. 4, 5 a 6 a článkom 34 nariadenia sa posilňuje **povinnosť spolupráce vnútroštátnych orgánov presadzovania:** ak sú podľa článkov 31 a 33 určené rôzne orgány, musí byť zabezpečená výmena informácií medzi nimi. Zdá sa, že cezhraničná spolupráca vnútroštátnych orgánov presadzovania v členských štátoch je v praxi stále obmedzená. Dôvodom môže byť skutočnosť, že trh cezhraničnej železničnej dopravy predstavuje približne 7 % celkovej železničnej dopravy v EÚ ([184]), čo je mierne nad úrovňou 6 % v roku 2013 ([185]). V podpornej štúdii sa zistilo, že iba tri vnútroštátne orgány presadzovania ([186]) uviedli konkrétne ťažkosti pri určovaní, ktorý vnútroštátny orgán presadzovania členského štátu by sa mal zaoberať cezhraničnou sťažnosťou, zatiaľ čo 19 vnútroštátnych orgánov presadzovania uviedlo, že sa s takýmito problémami nestretlo ([187]). Zaznamenalo sa iba jedno postúpenie sťažnosti vnútroštátnemu orgánu presadzovania iného členského štátu ([188]).

([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Z výskumu vyplýva, že je tomu tak v siedmich členských štátoch (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. Treba však poznamenať, že zainteresované strany, s ktorými sa uskutočnili konzultácie, poskytli rôzne odpovede na otázku, či sa v rámci alternatívneho riešenia sporov v Írsku riešia sťažnosti týkajúce sa dopravy.
([184]) Deviata správa o monitorovaní vývoja železničného trhu podľa článku 15 ods. 4 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2012/34/EÚ, COM(2025) 439 final, s. 4.
([185]) Správa o uplatňovaní nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave [COM(2013) 587 final, s. 3].
([186]) AT, BE, DE.
([187]) BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([188]) CZ.

3. ZÁVERY

Keďže nariadenie nadobudlo účinnosť len 7. júna 2023, uplatňuje sa zatiaľ pomerne krátko a mnohé z jeho zamýšľaných účinkov sa v praxi prejavia až po určitom čase. Doterajšie zistenia by sa preto mali považovať len za predbežné.

Napriek tomu sa zdá, že v porovnaní s predchádzajúcim nariadením sa model výnimiek stal štruktúrovanejším a obmedzenejším. Hoci výnimky stále existujú, najmä v prípade mestských, prímestských a regionálnych spojov, v súčasnosti sú častejšie cielené, časovo obmedzené a špecificky sa vzťahujú na určité ustanovenia. To naznačuje postupné zužovanie výnimiek a zodpovedajúce rozširovanie účinnej pôsobnosti nariadenia v praxi.

Zdá sa, že účinky nariadenia viedli aj k zlepšeniu podmienok pre cestujúcich v železničnej preprave v EÚ. Z uplatňovania rozšírených pravidiel prepravy bicyklov vo vlakoch vyplýva, že minimálne požiadavky na miesta pre bicykle vo vlakoch sú vo väčšine členských štátov splniteľné. Zvýšená výmena cestovných a dopravných informácií medzi rôznymi subjektmi slúži aj záujmom cestujúcich, najmä ak potrebujú informácie o svojej ceste v reálnom čase. Subjekty sa pri dosahovaní tohto cieľa podporia aj nedávno prijatým vykonávacím nariadením Komisie o TSI TEL ([189]), v ktorom sa stanovuje rôzne míľniky do roku 2029. Okrem toho vďaka jednotnému formuláru, ktorého používanie je potrebné ďalej podporovať, majú teraz cestujúci k dispozícii ďalší nástroj, ktorým sa môžu domáhať svojich práv. Zo zistení vyplýva, že vo väčšine členských štátov sa pracuje aj na príprave havarijných plánov pre prípad výrazného narušenia.

Napriek tomu sa v niektorých oblastiach, v ktorých by bolo možné oprávnene očakávať rýchlejší pokrok, zatiaľ nepreukázalo dostatočné zlepšenie. Pretrvávajú najmä problémy spojené s predajom cestovných lístkov a s priamymi cestovnými lístkami, pričom v prípade týchto problémov sa vyžaduje prijatie opatrení v krátkodobom horizonte. Preto je k tejto správe pripojený návrh cielenej revízie nariadenia, aby sa zabezpečilo, že cestujúci, ktorí si kúpia jednotný cestovný lístok na cestu s jedným alebo viacerými prípojmi prevádzkovanými viacerými železničnými podnikmi, budú mať zabezpečenú podobnú úroveň ochrany ako cestujúci s priamym cestovným lístkom ([190]). Ďalšie preskúmanie si vyžaduje aj uplatňovanie pravidiel o nediskriminačných zmluvných podmienkach a tarifách, o práve na samostatné presmerovanie a o výnimke z práva na náhradu škody (vyššia moc). Neustále bude potrebné venovať pozornosť aj zabezpečeniu toho, aby osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli cestovať spôsobom porovnateľným s ostatnými cestujúcimi.

Všeobecnejšie táto správa poukazuje aj na potrebu zlepšiť monitorovanie pravidiel na úrovni členských štátov. Účinné a dôsledné presadzovanie bude nevyhnutné aj na zabezpečenie toho, aby rôzne subjekty – železničné podniky, manažéri staníc, predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov – riadne uplatňovali pravidlá, aby sa ciele nariadenia skutočne dosiahli v praxi. Komisia bude naďalej dohliadať na vykonávanie nariadenia a v prípade potreby prijme opatrenia.

([189]) Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2026/253 zo 6. februára 2026 o technickej špecifikácii týkajúcej sa telematického subsystému železničného systému v Európskej únii v prípade interoperability spoločného používania údajov v železničnej doprave („TSI TEL“), ktorým sa rušia nariadenia (EÚ) č. 454/2011 („TSI TAP“) a (EÚ) č. 1305/2014 („TSI TAF“) (Ú. v. EÚ L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Pozri najmä míľniky v dodatku G k uvedenému nariadeniu.

([190]) COM(2026) 233.

Annex A Prehľad využívania výnimiek podľa nariadenia (EÚ) 2021/782 ([191])

Kategória týkajúca sa výnimky	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	Spolu
Diaľkové spoje			√										√								√	√		√		**5**
Mestské/prímestské spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionálne spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Spoje na historické alebo turistické účely			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Medzinárodné spoje do tretích krajín			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Prístup k dopravným a cestovným informáciám	√											√	√					√		√		√				**6**
Lehota na predbežné informovanie pre osoby so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Spolu	**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]) Vysvetlivky: √ – uplatnená výnimka.

Annex B Porovnanie s výnimkami členských štátov podľa nariadenia (ES) č. 1371/2007 ([192])

Nariadenie (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave *(výnimky uplatniteľné v čase uverejnenia správy)*

Kategória týkajúca sa výnimky podľa druhu spoja	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	**Spolu**
Mestské/prímestské spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionálne spoje	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Medzinárodné spoje do tretích krajín			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Diaľkové vnútroštátne spoje			√										√								√	√		√		**5**
Spolu	**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**	

Nariadenie (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave *(výnimky uplatniteľné v čase jeho zrušenia 7. júna 2023)*

Kategória týkajúca sa výnimky podľa druhu spoja	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	**Spolu**
Mestské/prímestské spoje	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionálne spoje	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Medzinárodné spoje do tretích krajín							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Diaľkové/vnútroštátne spoje			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**

([192]) Porovnanie sa uskutočnilo na základe informácií, ktoré mala Komisia k dispozícii. Uvádzajú sa len výnimky spoločné pre obe nariadenia. Vysvetlivky: √ – výnimka uplatnená členským štátom.

Spolu	**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**	