EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU

o izvajanju in doseženih rezultatih Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu

KAZALO

1. Uvod 2

2. Izvajanje in doseženi rezultati Uredbe (EU) 2021/782 3

2.1. Izjeme (člen 2) 3

2.2. Enaka obravnava (člen 5) 6

2.3. Prevoz koles (člen 6) 6

2.4. Potovalne informacije v realnem času (člen 10) 9

2.5. Vozovnice, ki veljajo za vse proge (člen 12) 11

2.6. Pravica do samopreusmeritve (člen 18(3)) 16

2.7. Nadomestilo – višja sila (člen 19(10)) 17

2.8. Enotni obrazec za zahtevke za povračilo in nadomestilo (člen 18(7) in člen 19(6)) 19

2.9. Večje prekinitve in načrti dela v izrednih razmerah (člen 20(6)) 20

2.10. Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (poglavje V) 21

2.11. Obravnavanje pritožb in izvrševanje (člen 28 in poglavje VII) 25

3. Sklepne ugotovitve 29

ANNEX A PREGLED UPORABE IZJEM V SKLADU Z UREDBO (EU) 2021/782() 30

ANNEX B PRIMERJAVA Z IZJEMAMI DRŽAV ČLANIC NA PODLAGI UREDBE (ES) ŠT. 1371/2007() 31

1. UVOD

Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu([1]) (v nadaljnjem besedilu: Uredba) je začela veljati 7. junija 2021 in se uporablja od 7. junija 2023. Razveljavila in nadomestila je Uredbo (ES) št. 1371/2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, ki je začela veljati leta 2009([2]). Z Uredbo so bile spremenjene in uvedene določbe o: izjemah (člen 2), enaki obravnavi (člen 5), prevozu koles (člen 6), potovalnih informacijah v realnem času (člen 10), vozovnicah, ki veljajo za vse proge (člen 12), pravici do samopreusmeritve (člen 18(3)), višji sili (člen 19(10)), enotnem obrazcu za zahtevke za povračilo in nadomestilo (člen 18(7) in člen 19(6)), večjih prekinitvah in načrtih dela v izrednih razmerah (člen 20(6)), pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo (poglavje V) ter reševanju pritožb in izvrševanju (člen 28 in poglavje VII).

Komisija mora v skladu s členom 39 Uredbe do 7. junija 2026 Evropskemu parlamentu in Svetu poročati o izvajanju in o doseženih rezultatih Uredbe. Namen tega poročila je izpolniti to obveznost. To poročilo se osredotoča na nove elemente, uvedene z revizijo iz leta 2021.

To poročilo temelji na informacijah, predloženih v skladu z Uredbo, vključno s poročili prevoznikov v železniškem prometu o doseganju kakovosti storitev in poročili nacionalnih izvršilnih organov držav članic o njihovih dejavnostih([3]). Temelji tudi na obvestilih, ki so jih države članice Komisiji predložile v skladu s členom 2(7), členom 11(4), členom 31(3) in členom 35(1) Uredbe.

Poleg tega to poročilo vključuje ugotovitve podporne študije, ki jo je vodila Komisija([4]) in v okviru katere so bili v vseh državah članicah zbrani podatki o izvajanju Uredbe. Ker se je študija osredotočala na prakse glavnega prevoznika v železniškem prometu v vsaki državi članici, je treba sklice v tem poročilu na ugotovitve o uporabi pravil v posamezni državi članici razumeti kot sklice na prakse glavnega prevoznika v železniškem prometu v zadevni državi članici, razen če je navedeno drugače.

Ugotovitve v tem poročilu, zlasti glede vozovnic, ki veljajo za vse proge, so pomembne tudi v okviru novega predloga Komisije (COM(2026) 233 final), s katerim se razširjajo pravice potnikov v primeru zamujenih železniških povezav v okviru potovanja na podlagi enotne vozovnice, kupljene na eni platformi v okviru ene same transakcije.

([1]) Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev) (UL L 172, 17.5.2021, str. 1).

([2]) Glej člen 41 Uredbe. Od 7. junija 2025 se uporablja samo člen 6(4), ki se nanaša na postopke za oddajo javnih naročil za nova tirna vozila ali za večjo nadgradnjo tirnih vozil za prevoz koles.

([3]) Iz člena 32(3) Uredbe izhaja, da nacionalni izvršilni organi vsaki dve leti do 30. junija naslednjega koledarskega leta objavijo poročila s statističnimi podatki o svoji dejavnosti, tudi o naloženih kaznih. Ta poročila se dajo na voljo na spletnem mestu Agencije Evropske unije za železnice.

([4]) Podporna študija za poročilo o izvajanju in doseženih rezultatih Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, ki so jo pripravili Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL in Transport & Mobility Leuven.

2. IZVAJANJE IN DOSEŽENI REZULTATI UREDBE (EU) 2021/782

2.1. Izjeme (člen 2)

Člen 2 Uredbe z določitvijo, za katera potovanja in storitve železniškega prevoza se Uredba uporablja, opredeljuje njeno področje uporabe. Določa tudi, katere storitve železniškega prevoza potnikov lahko države članice izvzamejo iz uporabe posameznih pravil iz Uredbe. Razlogi za izjeme morajo biti navedeni v uradnih obvestilih Komisiji. Namen revizije ureditve za izjeme iz leta 2021 je bil omejiti čezmerno uporabo izjem po prejšnjih pravilih, postopno razširiti področje uporabe Uredbe na več storitev ter zagotoviti, da so pravice potnikov doslednejše in predvidljivejše. Države članice morajo Evropsko komisijo uradno obvestiti o vseh takih izjemah in navesti razloge za njihovo odobritev([5]).

Pregled izjem po državah članicah v skladu z veljavno uredbo je na voljo v **Prilogi A**. Primerjava izjem po posameznih storitvah in državah članicah med Uredbo (EU) 2021/782 in Uredbo (ES) št. 1371/2007 je na voljo v **Prilogi B**.

Od 27 držav članic dve, Ciper in Malta, nimata železniškega omrežja. Šest držav članic([6]), ki imajo železniško omrežje, ni uporabilo nobene izjeme. Preostalih 19 držav članic uporablja izjeme: večina v omejenem obsegu, nekaj držav pa v večjem obsegu([7]).

V skladu s členom 2(4) Uredbe (EU) 2021/782 je možnost uporabe izjem v zvezi s **storitvami železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu na dolge razdalje** omejena na države članice, ki so za take storitve do leta 2024 že uporabljale primerljivo izjemo na podlagi prejšnje uredbe. Poleg tega je bilo z novo uredbo zmanjšano število določb, od katerih je v zvezi s temi storitvami mogoče odstopati([8]), podaljšanje pa je mogoče obnoviti le enkrat, do leta 2029. To bi načeloma do deset državam članicam omogočilo, da ohranijo izjeme za zadevne storitve do leta 2029([9]). Vendar je le pet držav članic sporočilo, da bodo izjeme še naprej uporabljale do leta 2029([10]).

To kaže, da se je uporaba nacionalnih izjem za storitve železniškega prevoza v notranjem prometu na dolge razdalje v okviru Uredbe (EU) 2021/782 v praksi znatno zmanjšala, kar bi lahko prispevalo k širši in doslednejši uporabi pravic potnikov v državah članicah. Hkrati se dejansko področje uporabe izjem med naštetimi petimi državami članicami razlikuje([11]).

Poleg tega Uredba državam članicam – tako kot prejšnja uredba – omogoča tudi, da (pri)mestne in regionalne storitve železniškega prevoza potnikov izvzamejo iz uporabe Uredbe([12]), vendar je izvzeto večje število obveznih temeljnih določb, v zvezi s katerimi

([5]) Člen 2 *(Področje uporabe)*, odstavek 7, Uredbe.
([6]) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Glej Prilogo A.
([8]) In sicer člen 15 *(Predplačila)*, člen 17 *(Odgovornost glede zamud, zamujenih povezav in odpovedi)*, člen 19 *(Nadomestilo)*, člen 20 *(Pomoč),* zlasti točki (a) in (b) odstavka 2 tega člena, ter člen 30 *(Obveščanje potnikov o njihovih pravicah)*, odstavek 2, Uredbe.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) Celovit pregled nacionalnih izjem v skladu z Uredbo (EU) 2021/782 je na voljo na spletišču Komisije: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.
([12]) Člen 2 *(Področje uporabe)*, odstavek 6, točka (a), Uredbe.

izjema ni mogoča in ki se zato vedno uporabljajo([13]). Za regionalne storitve železniškega prevoza potnikov velja sorazmerno več obveznih določb kot za (pri)mestne storitve([14]).

Za **regionalne storitve železniškega prevoza potnikov** veljajo izjeme([15]) v 12 od 25 držav članic. Iste države članice so uporabile izjeme tudi za **(pri)mestne storitve železniškega prevoza potnikov**([16]).

V zvezi s tem je takrat 18 držav članic([17]) izkoristilo možnost iz Uredbe (ES) št. 1371/2007 ter izvzelo (pri)mestne in regionalne storitve železniškega prevoza potnikov. To potrjuje že opaženi trend pri storitvah v notranjem prometu na dolge razdalje, da manj držav članic uporablja možnosti za izvzetje storitev na podlagi nove uredbe.

Štiri države članice so (pri)mestne storitve izvzele iz večine določb Uredbe, s čimer so zagotovile uporabo temeljnih obveznih določb Uredbe([18]). V treh drugih državah članicah se uporablja podoben pristop k izjemam (z uporabo temeljnih obveznih določb), pri čemer je pomembna razlika ta, da se še naprej uporabljajo tudi nekatere druge neobvezne določbe([19]). Druga skupina petih držav članic se je odločila za bolj ciljno usmerjene izjeme od posameznih določb([20]). Ti trendi se širše potrjujejo pri istih državah članicah, ko gre za izjeme za regionalne storitve železniškega prevoza potnikov([21]).

Storitve železniškega prevoza v mednarodnem prometu v tretje države je iz uporabe veljavne uredbe izvzelo sedem držav članic([22]), iz prejšnje uredbe pa osem držav članic. Poleg tega je 15 držav članic uporabilo izjemo **za storitve, ki se opravljajo izključno v zgodovinske ali turistične namene**([23]). V vseh teh državah so zgodovinske ali turistične storitve na splošno izvzete iz uporabe Uredbe, razen iz člena 13 *(Odgovornost glede potnikov in prtljage)* in člena 14 *(Zavarovanje in kritje odgovornosti)*.

Šest držav članic je izvzelo uporabo člena 10 Uredbe, ker upravljavci infrastrukture tehnično ne morejo posredovati podatkov v realnem času prevoznikom v železniškem

---

([13]) Glej člen 2 *(Področje uporabe)*, odstavek 8, Uredbe. To se zlasti nanaša na člen 5 *(Nediskriminacijski pogodbeni pogoji in tarife)*, člen 11 *(Razpoložljivost vozovnic in rezervacij)*, člen 13 (*Odgovornost glede potnikov in prtljage)*, člen 14 *(Zavarovanje in kritje odgovornosti)*, člen 21 *(Pravica do prevoza)*, člen 22 *(Informacije za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo)*, člen 27 *(Osebna varnost potnikov)* in člen 28 *(Pritožbe)* Uredbe.

([14]) Člen 5 *(Nediskriminacijski pogodbeni pogoji in tarife)*, člen 6 *(Kolesa)*, člen 11 *(Razpoložljivost vozovnic in rezervacij)*, člen 12 *(Vozovnice, ki veljajo za vse proge)*, člen 13 (*Odgovornost glede potnikov in prtljage)*, člen 14 *(Zavarovanje in kritje odgovornosti)*, člen 18 *(Povračilo in preusmeritev)*, odstavek 3, člen 21 *(Pravica do prevoza)*, člen 22 *(Informacije za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo)*, člen 23 *(Pomoč na železniških postajah in na vlaku)*, člen 24 *(Pogoji, pod katerimi se zagotovi pomoč)*, člen 25 *(Nadomestilo za opremo za gibanje, pripomočke in pse pomočnike)*, člen 26 *(Usposabljanje osebja)*, člen 27 *(Osebna varnost potnikov)* in člen 28 *(Pritožbe)*. Vendar se lahko izjeme od uporabe člena 12(1) in člena 18(3) za regionalne storitve železniškega prevoza potnikov uporabljajo največ do 7. junija 2028 (glej člen 2(8) Uredbe).

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

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

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

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

([19]) FR, LU, PL.

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

([21]) AT je edina država članica, ki razlikuje med mestnimi in primestnimi storitvami železniškega prevoza potnikov. V Avstriji je ureditev izjem za primestne storitve železniškega prevoza potnikov na splošno usklajena z izjemami za regionalne storitve železniškega prevoza potnikov.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Obseg izjem in njihova uporaba za vse ali posamezne tretje države se lahko razlikujeta.

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

prometu, prodajalcem vozovnic, organizatorjem potovanj ali upravljavcem postaj([24]). V vseh primerih izjema velja do 7. junija 2030 (člen 2(5) Uredbe).

Osem držav članic je uporabilo možnost, da za **pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo uporabljajo daljši rok za predhodno obveščanje, in sicer 36 ur namesto 24 ur**([25]). V vseh primerih izjema velja do 30. junija 2026, kar je v skladu z najdaljšim obdobjem, dovoljenim za to izjemo v členu 24, točka (a), tretji pododstavek, Uredbe. V večini držav članic se najdaljši 24-urni rok za predhodno obveščanje uporablja že od začetka uporabe Uredbe 7. junija 2023. Na Danskem je področje uporabe izjeme ožje, saj se uporablja samo za čezmejne storitve železniškega prevoza potnikov do Nemčije in ne za vse storitve železniškega prevoza potnikov.

Iz navedenega izhaja, da je uporaba izjem v skladu z Uredbo precej razširjena, vendar se po obsegu znatno razlikuje. Precej držav članic uporablja več možnosti izjem, zlasti tiste v zvezi z mestnimi, primestnimi in regionalnimi storitvami, ter možnost za storitve železniškega prevoza, ki se opravljajo izključno za zgodovinske ali turistične namene. Nasprotno pa druge možnosti izjeme, kot so tiste v zvezi s storitvami železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu na dolge razdalje in storitvami železniškega prevoza v mednarodnem prometu v tretje države, uporablja manjša skupina držav članic.

Če se države članice odločijo, da bodo nekatere storitve železniškega prevoza izvzele iz uporabe nekaterih določb Uredbe, morajo o tem obvestiti Komisijo. Ob predložitvi teh informacij morajo navesti razloge za odobritev takih izjem. V uvodni izjavi 10 Uredbe je pojasnjeno, da bi morale države članice pri obveščanju Komisije o odobrenih izjemah pojasniti tudi ukrepe, ki so jih sprejele ali jih nameravajo sprejeti za izpolnjevanje obveznosti iz Uredbe, potem ko zadevne izjeme prenehajo veljati. Komisijo je 26 držav članic([26]) uradno obvestilo o nacionalnih izvedbenih ukrepih, vključno z izjemami, ki so jih odobrile v skladu z Uredbo.

V primerjavi s pristopom na podlagi prejšnje uredbe to kaže na premik k bolj strukturirani in diferencirani uporabi izjem. V prejšnjem okviru so se izjeme pogosto uporabljale v državah članicah in v različnih kategorijah storitev ter so imele pogosto širok obseg, nekatere pa so se lahko obnavljale tudi za dolga obdobja. V sedanjem okviru izjeme še naprej obstajajo, zlasti za mestne, primestne in regionalne storitve, vendar je jasnejše razlikovanje med omejeno skupino držav članic, ki izjeme uporabljajo v večjem obsegu([27]), in vse večjo skupino držav članic, ki odstopanja uporabljajo v manjšem obsegu([28]) ali jih (skoraj)([29]) sploh ne uporabljajo([30]). Poleg tega so izjeme pogosteje oblikovane kot ciljno usmerjena izvzetja iz posameznih določb ali časovno omejeni odlogi, ne pa kot široke, časovno neomejene izključitve, kar kaže na postopno zmanjševanje vloge izjem in ustrezno širitev področja uporabe Uredbe v praksi.

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.
([26]) Poleg 25 držav članic, ki imajo železniško omrežje, je Komisijo o izvedbenih ukrepih uradno obvestila tudi ena država članica brez železniškega omrežja (MT), druga (CY) pa tega še ni storila. Zlasti je treba imenovati nacionalni izvršilni organ, da se zagotovita spremljanje in izvrševanje obveznosti iz Uredbe glede prodajalcev vozovnic in organizatorjev potovanj, ki bi lahko imeli sedež na ozemlju države članice brez železniškega omrežja.
([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) Zlasti je več držav članic iz uporabe Uredbe izvzelo le storitve, ki se opravljajo izključno za zgodovinske ali turistične namene.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

2.2. Enaka obravnava (člen 5)

V skladu s členom 5 Uredbe morajo prevozniki v železniškem prometu, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj ponujati pogodbene pogoje in tarife, ki ne povzročajo neposredne ali posredne diskriminacije na podlagi državljanstva potnika (države članice) ali na podlagi sedeža prevoznika, prodajalca ali organizatorja v EU. Ta določba ne posega v socialne tarife in se uporablja tudi za rezervacije iz člena 11 Uredbe. Podobne določbe o nediskriminaciji so že pred začetkom veljavnosti Uredbe obstajale za druge načine prevoza, medtem ko se je bilo treba v okviru potovanj po železnici opreti na splošno določbo Pogodbe o nediskriminaciji (člen 18 Pogodbe o delovanju Evropske unije). Z uvedbo člena 5 se zato povečuje pravna varnost. Poleg tega je navedeni člen ena od temeljnih obveznih določb Uredbe, za katere ni mogoče odobriti izjem za mestne/primestne in regionalne storitve železniškega prevoza potnikov niti za storitve v notranjem prometu na dolge razdalje.

Na podlagi razpoložljivih dokazov, zbranih v okviru podporne študije, se zdi, da v nobeni državi članici ni neposredne diskriminacije na podlagi državljanstva. Prevozniki v železniškem prometu, s katerimi je bilo opravljeno posvetovanje, so potrdili, da se sicer lahko uporabljajo različne tarife (npr. socialna tarifa, skupinski popust, zvišanje cene tik pred datumom potovanja, različne cene glede na prodajalca vozovnic), vendar se ne uporablja diskriminacija niti se ne določajo različne cene na podlagi državljanstva.

Hkrati podporna študija kaže tudi, da so lahko osebe, ki niso državljani države članice, v praksi deležne drugačne obravnave zaradi zahtev za zagotovitev dostopa do socialnih tarif, na primer zahteve po nacionalnih potrdilih. To lahko potnikom, ki niso državljani zadevne države članice, morebiti omeji dostop do takih popustov, saj čeprav bi bili običajno upravičeni do popusta (npr. ker gre za invalidno osebo, osebo z omejeno mobilnostjo ali študenta), morda nimajo nacionalnega potrdila, potrebnega za nakup vozovnice s popustom. V skladu s sodno prakso Sodišča Evropske unije([31]) je treba vsak primer v zvezi s socialnimi tarifami za prebivalce oceniti posamično in se lahko šteje za dopusten po pravu Unije, če temelji na objektivnih preudarkih javnega interesa, ki niso odvisni od državljanstva zadevnih oseb, ter če je ukrep sorazmeren s ciljem, ki se uresničuje.

Nacionalni izvršilni organi treh držav članic([32]) v poročilih, ki jih objavijo na podlagi člena 32 Uredbe, v okviru opisa svojih dejavnosti izvrševanja navajajo člen 5. Vendar trenutno ni pritožb, preiskav ali kazni, ki bi bile izrecno povezane s členom 5 Uredbe. Le en nacionalni izvršilni organ([33]) v svojem poročilu navaja 14 pritožb v zvezi z „diskriminacijo potnikov na podlagi državljanstva“, pri čemer je bilo leta 2024 647 z Uredbo povezanih incidentov, vendar poročilo ne vsebuje podrobnosti o izidih, preiskavah ali kaznih v skladu z Uredbo. Drug nacionalni izvršilni organ([34]) v svojem poročilu člen 5 Uredbe navaja v zvezi s kaznimi, vendar sankcij ne omenja. To je skladno z razgovori, opravljenimi v okviru podporne študije, ki kažejo, da so primeri diskriminacije, ki neposredno temeljijo na državljanstvu, redki ali pa jih sploh ni.

2.3. Prevoz koles (člen 6)

Z Uredbo se krepi že obstoječa pravica do prevoza koles na podlagi Uredbe (ES) št. 1371/2007, saj določa, da imajo potniki pravico vzeti kolesa na vlak (po potrebi ob

([31]) Glej na primer sodbo z dne 1. oktobra 2009, Gottwald, C-103/08, ECLI:EU:C:2009:597, točki 27 in 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

plačilu razumne pristojbine). To vključuje pravico do rezervacije za prevoz koles na vlakih, za katere je obvezna rezervacija, in zagotovitev pravnih sredstev v primeru neupravičene zavrnitve rezerviranih mest (preusmeritev na podlagi člena 18, nadomestilo na podlagi člena 19, pomoč na podlagi člena 20(2) Uredbe). Z Uredbo so uvedene tudi obveznosti glede natovarjanja (uporaba namenskih prostorov, kadar so na voljo, sicer pa natovarjanje pod nadzorom potnika, s čimer se prepreči škoda drugim ali kakršno koli oviranje obratovanja). Prevozniki v železniškem prometu morajo poleg tega na spletiščih in na železniških postajah objaviti omejitve zmogljivosti in pogoje, pri čemer uporabijo tehnične specifikacije za interoperabilnost telematskih aplikacij za potniške storitve. Z Uredbo je uvedena tudi zahteva, da morajo postopki za oddajo javnih naročil za nova tirna vozila ali večje nadgradnje, zaradi katerih je potrebno novo dovoljenje za dajanje vozil na trg (razen za jedilne vagone, spalne vagone ali vagone ležalnike), od 7. junija 2025 v vlakovnih kompozicijah vključevati ustrezno število namenskih prostorov za sestavljena kolesa (in ne zgolj za zložena kolesa). Poleg tega člen 6(5) in (6) prevoznikom v železniškem prometu ali pristojnim organom iz Uredbe (ES) št. 1370/2007 dovoljuje, da sprejmejo načrte za prevoz koles po posvetovanju z javnostjo. Če takih načrtov ni ali če v načrtih ni določeno število namenskih prostorov za sestavljena kolesa, velja privzeto pravilo najmanj štirih namenskih prostorov na vlakovno kompozicijo. Za to zahtevo lahko veljajo objektivno utemeljene izjeme (npr. sezonsko povpraševanje po prevozu smuči na progah, na katerih se prevaža malo koles), države članice pa lahko za nekatere vrste storitev določijo višje minimalno število.

Iz uporabe določb člena 6 je mogoče **izvzeti** mestne in primestne storitve železniškega prevoza potnikov (člen 2(6), točka (a)), storitve železniškega prevoza potnikov v mednarodnem prometu, katerih znaten del se izvaja zunaj EU (člen 2(6), točka (b)), in storitve, ki se opravljajo izključno v zgodovinske ali turistične namene (člen 2(2)). Vendar iz uporabe določb člena 6 ni mogoče izvzeti regionalnih storitev železniškega prevoza potnikov (člen 2(8), drugi pododstavek) in storitev železniškega prevoza potnikov na dolge razdalje, ki niso mestne, primestne ali regionalne storitve (člen 3(15)); določbe člena 6 se za navedene storitve vedno uporabljajo v celoti. S tem se zagotavlja, da so zahteve glede prevoza koles še naprej obvezne za navedene temeljne storitve omrežja. Na splošno se možnost izvzetja iz uporabe navedene določbe v državah članicah ne uporablja pogosto: za mestne ali primestne storitve železniškega prevoza je izjeme sporočilo sedem držav članic([35]), medtem ko je sedem držav članic([36]) sporočilo izjeme v zvezi s storitvami železniškega prevoza potnikov v mednarodnem prometu, katerih znaten del, vključno z vsaj enim v voznem redu predvidenim postajnim postankom, se izvaja zunaj EU.

Kar zadeva ugotovitve, podporna študija kaže, da pet držav članic od prevoznikov v železniškem prometu zahteva pripravo **načrtov za prevoz koles**([37]). V dveh državah članicah so prevozniki v železniškem prometu take načrte pripravili brez nacionalnih zahtev([38]). Število prostorov za kolesa je določeno v načrtih za prevoz koles prevoznikov v železniškem prometu, ki storitve opravljajo v štirih državah članicah([39]). Podporna

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO in SK. Za FR sporočena izjema ne velja za člen 6(3) in (4) Uredbe.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (od decembra 2025), ES, FR, HU, LU; v skladu s členom 6(5) Uredbe lahko države članice od pristojnih organov in prevoznikov v železniškem prometu, ki delujejo na njihovem ozemlju, zahtevajo pripravo teh načrtov.
([38]) NL in DE (v DE so načrti za prevoz koles obstajali, še preden se je začela uporabljati nacionalna zakonska zahteva za tak načrt).
([39]) DE, FR, HU, NL.

študija kaže, da so bili ti načrti pripravljeni po posvetovanju z javnostjo in ustreznimi predstavniškimi organizacijami.

Glede na razpoložljive informacije se zdi tudi, da je ena država članica (Francija) sprejela **nacionalno zakonodajo, ki določa višje minimalno število prostorov za kolesa**: osem prostorov za nove in prenovljene vlake, namenjene storitvam z odprtim dostopom, storitvam nacionalnega pomena in nekaterim regionalnim storitvam([40]).

Podporna študija je tudi pokazala, da **minimalno število štirih prostorov za kolesa** spoštujejo uveljavljeni prevozniki v železniškem prometu, ki delujejo v 17 državah članicah([41]). V posebnih okoliščinah pa so lahko pri storitvah, ki jih opravljajo prevozniki v železniškem prometu v 14 državah članicah, na voljo manj kot štirje prostori za kolesa([42]). To je lahko na primer posledica omejenih zmogljivosti na nekaterih vlakih, progah ali storitvah ali pa omejitev, določenih za posamezne sezone ali v primeru prezasedenosti. Minimalno število prostorov za kolesa, ki jih da na voljo posamezen prevoznik v železniškem prometu, se lahko razlikuje tudi glede na vlak ali storitev. Hkrati so lahko v nekaterih primerih na voljo več kot štirje prostori za kolesa pri storitvah, ki jih opravljajo uveljavljeni prevozniki v železniškem prometu v 11 državah članicah([43]). To se lahko zgodi na primer, kadar se uporabljajo novejša tirna vozila.

Ker se je člen 6(4) Uredbe začel uporabljati junija 2025, se zdi, da zdaj v skoraj vseh državah članicah s storitvami železniškega prevoza prevozniki v železniškem prometu, ki so bili ocenjeni v podporni študiji, pri **nabavi** novih tirnih vozil upoštevajo zahteve glede minimalnega števila prostorov za kolesa.

Podporna študija kaže tudi, da prevozniki v železniškem prometu v skoraj vseh državah članicah za prevoz kolesa na vlaku zaračunavajo **pristojbino**. Te fiksne ali spremenljive pristojbine običajno znašajo od 1,50 EUR do 7,95 EUR. Večina prevoznikov zahteva tudi **predhodne rezervacije**, zlasti za storitve, pri katerih so rezervacije sedežev obvezne.

Zdi se, da večina prevoznikov v železniškem prometu, zajetih v podporni študiji, uporablja neko obliko **operativne omejitve** (npr. v času konic, sezonska pravila, pri nadomestnem avtobusnem prevozu), tudi v zvezi s težo in merami koles, ki se prevažajo (npr. omejitve za tovorna kolesa ali kolesa z debelimi gumami).

Skratka, zdi se, da je raven izvajanja na splošno dobra in da je ustvarila tudi pozitiven zagon za spodbujanje prevoza koles na vlakih.

Glede na poročila nacionalnih izvršilnih organov je bilo v obravnavanih državah članicah malo pritožb v zvezi s prevozom koles. Dva nacionalna izvršilna organa([44]) sta zabeležila po dve pritožbi, medtem ko je drug nacionalni izvršilni organ([45]) zabeležil eno pritožbo; en nacionalni izvršilni organ([46]) je navedel, da se je 0,7 % prejetih pritožb nanašalo na prevoz koles. Drug nacionalni izvršilni organ([47]) spremlja, ali so informacije o prevozu koles prikazane na spletiščih prevoznikov, ter za v prihodnje načrtuje dejavnosti

([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, kakor je bil vstavljen z *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.
([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.
([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

izvrševanja. Kar zadeva splošno spremljanje člena 6 Uredbe, ki ga izvajajo nacionalni izvršilni organi, je potrebno stalno spremljanje in po potrebi ukrepanje glede najmanjšega števila koles na vlakih in obveščanja potnikov o pogojih za prevoz koles.

2.4. Potovalne informacije v realnem času (člen 10)

S členom 10 Uredbe je uvedena možnost dostopa do informacij v realnem času o zamudah, rezervacijah in razpoložljivosti, da bi trg vozovnic za vlak postal bolj dinamičen in bi se spodbudila prodaja inovativnejših vozovnic. Ta možnost bi morala različnim prevoznikom v železniškem prometu, prodajalcem vozovnic in organizatorjem potovanj omogočiti, da prodajajo vozovnice v paketu različnih prevoznikov za različne povezave. Poleg tega je s členom 10 odpravljena prejšnja diskriminacija med potniki, ko so celovite informacije o zamudah (v realnem času, če prevoznik v železniškem prometu take informacije zagotavlja, na primer v aplikaciji) in o nadaljnjih možnostih povezav za nadaljevanje potovanja prejeli le tisti, ki so vozovnico kupili neposredno od prevoznika.

Člen 10 Uredbe, ki temelji na členu 10 Uredbe (ES) št. 1371/2007, vsebuje dve podlagi za izmenjavo podatkov med različnimi subjekti v širšem železniškem sektorju. Prvič, upravljavcem infrastrukture nalaga, da prevoznikom v železniškem prometu, prodajalcem vozovnic, organizatorjem potovanj in upravljavcem postaj posredujejo podatke v realnem času o prihodih/odhodih vlakov. Drugič, prevozniki v železniškem prometu morajo drugim prevoznikom v železniškem prometu, prodajalcem vozovnic in organizatorjem potovanj, ki prodajajo njihove storitve, zagotoviti dostop do minimalnih potovalnih informacij (Priloga II, del I in II) in dostop do postopkov v sistemih rezervacij (Priloga II, del III). Kot je navedeno zgoraj, lahko države članice uporabo tega člena izvzamejo do 7. junija 2030, če upravljavec infrastrukture tehnično ne more izpolniti zahteve za izmenjavo prometnih podatkov v realnem času v skladu s pravili iz člena 10.

Če upravljavci infrastrukture tehnično ne morejo zagotavljati prometnih podatkov v realnem času (tj. teh podatkov ni mogoče zagotoviti nobenemu subjektu), lahko država članica uveljavi izjemo od te obveznosti do leta 2030. Vendar mora država članica vsaki dve leti ponovno oceniti stanje in o tem poročati Evropski komisiji. Ta obveznost poročanja je bila uvedena, da bi se zagotovila preglednost v zvezi s temi težavami in pospešilo iskanje rešitev za take tehnične težave.

Kar zadeva posredovanje podatkov v realnem času, ki se od upravljavcev infrastrukture zahteva na podlagi člena 10(1) Uredbe, je šest držav članic([48]) Komisiji sporočilo popolno **izjemo od uporabe navedenega člena do leta 2030**. Nekatere druge države članice so sporočile posebne izjeme od uporabe navedenega člena za mestne in primestne storitve([49]); regionalne storitve([50]); storitve v mednarodnem železniškem prometu zunaj EU([51]) in storitve, ki se opravljajo v zgodovinske ali turistične namene([52]).

V zvezi z obveznostjo, ki jo člen 10(1) Uredbe nalaga **upravljavcem infrastrukture**, podporna študija kaže, da se prometne informacije v realnem času široko posredujejo prevoznikom v železniškem prometu, medtem ko je zagotavljanje informacij v realnem času drugim subjektom neenakomerno. Glede na študijo se zdi, da upravljavci infrastrukture prevoznikom v železniškem prometu zagotavljajo prometne informacije v

([48]) AT, HR, HU, LV, PL in 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.

realnem času v 22 državah članicah([53]); upravljavcem postaj v 11 državah članicah([54]); prodajalcem vozovnic v 12 državah članicah([55]) in organizatorjem potovanj v desetih državah članicah([56]). Študija tudi kaže, da upravljavci infrastrukture podatke v 12 državah članicah([57]) zagotavljajo brezplačno. V nekaterih državah članicah([58]) so poročali tudi o obstoju pogodbenih razmerij za zagotavljanje takih podatkov. V Franciji upravljavec infrastrukture podatke zagotavlja na dva načina. Prvi je v obliki odprtih podatkov, ki so brezplačno na voljo vsem subjektom, ki želijo dostopati do njih. Poleg tega upravljavec infrastrukture ponuja tudi različne vrste podatkov, ki jih je mogoče neposredno vključiti v sisteme posameznega subjekta, kot so prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj. Ta vrsta podatkov za te distributerje vozovnic ni obvezna, čeprav upravljavec infrastrukture spodbuja njeno uporabo in razpoložljivost.

Kar zadeva člen 10(2) Uredbe, ki **prevoznikom v železniškem prometu** nalaga, da drugim prevoznikom, prodajalcem vozovnic in organizatorjem potovanj, ki prodajajo njihove storitve, zagotovijo dostop do minimalnih potovalnih informacij, kot je določeno v Uredbi, iz člena 2(5) Uredbe izhaja, da izjema, ki jo uporabi država članica, velja za vse določbe člena 10. Zato so tiste države članice, ki so uporabile izjemo od uporabe člena 10(1) Uredbe, izvzete tudi iz uporabe zahtev člena 10(2) Uredbe.

Razpoložljivi dokazi iz podporne študije kažejo, da prevozniki v železniškem prometu v osmih državah članicah zahtevane informacije delijo z drugimi prevozniki([59]); v osmih državah članicah s prodajalci vozovnic([60]) in v petih državah članicah z organizatorji potovanj([61]). Dokazi nadalje kažejo, da se informacije pred začetkom potovanja delijo v 11 državah članicah([62]); s potovanjem povezane informacije v sedmih državah članicah([63]) in dostop do postopkov v sistemih rezervacij v 10 državah članicah([64]). Kar zadeva stroške, prevozniki v železniškem prometu v dveh državah članicah([65]) zaračunavajo vsaj nekatere pristojbine, medtem ko je dostop brezplačen v 12 državah članicah([66]). V štirih državah članicah([67]) glede na poročila obstajajo formalne pogodbe ali druge ureditve s prevozniki v železniškem prometu glede minimalnih potovalnih informacij.

Poročila nacionalnih izvršilnih organov kažejo, da so nekateri od njih([68]) prejeli pritožbe v zvezi z informacijami, vendar brez navedb, ali se je pritožba nanašala na prometne informacije v realnem času. En nacionalni izvršilni organ([69]) je v poročilu izpostavil svoje dejavnosti izvrševanja v zvezi s tem vprašanjem.

([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. Za FR sicer v zvezi s tem ni bilo mogoče pridobiti informacij, vendar dejstvo, da upravljavec infrastrukture zaračunava posredovanje nekaterih podatkov v realnem času, kaže, da morda obstajajo določene pogodbene ureditve.
([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.

2.5. Vozovnice, ki veljajo za vse proge (člen 12)

2.5.1. Obveznost, da en sam prevoznik v železniškem prometu ponuja vozovnice, ki veljajo za vse proge

S členom 12(1) Uredbe je uvedena nova obveznost, da se za storitve železniškega prevoza potnikov na dolge razdalje ali regionalne storitve železniškega prevoza potnikov, ki jih izvaja „en sam prevoznik v železniškem prometu“([70]), ponudi vozovnica, ki velja za vse proge([71]). Namen tega ukrepa je zagotoviti celovitejšo zaščito potnikov, ki med potovanjem zamudijo povezave, in povečati razpoložljivost takih vozovnic na trgu. Zlasti imajo potniki z vozovnico, ki velja za vse proge, ki zamudijo povezavo med storitvami železniškega prevoza, zajetimi s tako vozovnico, pravico do izbire med povračilom cene vozovnice ali nadaljevanjem potovanja/preusmeritvijo do namembnega kraja; pravico do nadomestila (razen kadar je bila cena vozovnice povrnjena) in pravico do pomoči (osvežilna pijača, obroki, namestitev)([72]).

Ugotovitve podporne študije kažejo, da prevozniki v železniškem prometu, ki se štejejo za „enega samega prevoznika v železniškem prometu“, v vseh državah članicah, v katerih so na voljo storitve železniškega prevoza, potovanja v okviru svojih storitev železniškega prevoza potnikov na dolge razdalje ali regionalnih storitev železniškega prevoza potnikov praviloma ponujajo kot vozovnico, ki velja za vse proge. To splošno skladnost je mogoče pojasniti z ozkim obsegom obveznosti, ki je omejena na storitve „enega samega prevoznika v železniškem prometu“, tj. istega prevoznika ali več podjetij, ki so v popolni lasti enega lastnika.

Poleg tega so bile v nekaterih državah članicah ugotovljene nekatere posebnosti. Na primer, v Luksemburgu je potovanje z vlakom v drugem razredu v okviru potniških storitev, ki jih opravlja glavni prevoznik v železniškem prometu, brezplačno in zanj ni potrebna vozovnica (ki bi veljala za vse proge)([73]). Na Nizozemskem imajo vzpostavljen nacionalni sistem prijave in odjave. Za potnike se potovanje začne, ko se prijavijo na postaji odhoda, in konča, ko se odjavijo na postaji namembnega kraja, ne glede na morebitne prestope, vrsto uporabljenih storitev železniškega prevoza ali menjave prevoznika v železniškem prometu. Zdi se, da v praksi to deluje kot sistem vozovnic, ki veljajo za vse proge.

2.5.2. Sodelovanje pri drugih storitvah železniškega prevoza potnikov

Za storitve železniškega prevoza potnikov, ki niso storitve na dolge razdalje ali regionalne storitve in jih opravlja en sam prevoznik v železniškem prometu, člen 12(1) Uredbe določa, da si prevozniki v železniškem prometu po najboljših močeh prizadevajo ponuditi vozovnice, ki veljajo za vse proge, in v ta namen med seboj sodelujejo.

([70]) Izraz „en sam prevoznik v železniškem prometu“ vključuje ne le storitve istega prevoznika v železniškem prometu, ampak tudi storitve vseh prevoznikov v železniškem prometu, ki so bodisi v celoti v lasti istega lastnika bodisi so odvisna podjetja v popolni lasti enega od zadevnih prevoznikov.

([71]) Vozovnica, ki velja za vse proge, je v členu 3, točka 35, Direktive 2012/34/EU z dne 21. novembra 2012 o vzpostavitvi enotnega evropskega železniškega območja opredeljena kot „vozovnica ali vozovnice, ki predstavljajo prevozno pogodbo o zaporednih storitvah železniškega prometa enega ali več prevoznikov v železniškem prometu“. Glej tudi člen 3, točka 9, Uredbe (EU) 2021/782.

([72]) Člen 12 *(Vozovnice, ki veljajo za vse proge),* odstavek 3, Uredbe.

([73]) Luksemburg je do junija 2028 regionalne storitve železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu izvzel iz uporabe člena 12(1) Uredbe. Glej podporno študijo za poročilo o izvajanju in doseženih rezultatih Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, oddelek 2.6.4.1 *Razpoložljivost vozovnic, ki veljajo za vse proge*, v končnem poročilu.

Glede mestnih in primestnih storitev železniškega prevoza potnikov ugotovitve podporne študije kažejo, da se vozovnice, ki veljajo za vse proge, ponujajo tudi za storitve, ki jih opravljajo prevozniki v železniškem prometu v 17 državah članicah([74]). Zdi se celo, da jih ponuja glavni prevoznik v železniškem prometu v dveh državah članicah, ki sta sporočili izjemo od uporabe člena 12(1) Uredbe za (pri)mestne storitve([75]). Ti primeri kažejo, da se vozovnice, ki veljajo za vse proge, v praksi morda za te storitve ponujajo širše, kot bi bilo mogoče sklepati zgolj na podlagi okvira izjem. Nasprotno pa se zdi, da vozovnice za (pri)mestne storitve, ki veljajo za vse proge, niso na voljo v treh državah članicah, ki niso sporočile izjeme od uporabe člena 12(1) Uredbe([76]).

Glede potovanja po železnici v notranjem prometu (tj. znotraj ene države članice) je bilo dokazano, da ima omejeno število držav članic sisteme vozovnic, ki veljajo za vse proge, ki zajemajo več prevoznikov v železniškem prometu:

- na Češkem se v okviru sistema *Oneticket* ne glede na število prevoznikov celotno potovanje šteje za eno pogodbo o prevozu, kadar se opravi znotraj železniškega omrežja države. V primeru prekinitev potovanj se uporabljajo pravice potnikov([77]);

- v Nemčiji prevozniki v železniškem prometu sodelujejo v skupnem sistemu prevoznin *Deutschlandtarif*. Vozovnice, izdane za potovanje, sestavljeno iz neposredno zaporednih storitev železniškega prevoza prevoznikov, ki sodelujejo v sistemu *Deutschlandtarif*, vključno z začasnimi vozovnicami, kot je mesečna vozovnica Deutschlandticket, se v skladu z Uredbo štejejo za vozovnice, ki veljajo za vse proge. Deutschlandtarif se nanaša predvsem na regionalne in (pri)mestne storitve železniškega prevoza potnikov, ki jih opravlja približno 50 javnih in zasebnih prevoznikov v železniškem prometu, ne vključuje pa storitev na dolge razdalje družb, kot so DB Fernverkehr AG, Flixtrain ali Eurostar([78]);

- na Madžarskem se vse vozovnice za potovanja v notranjem prometu štejejo za vozovnice, ki veljajo za vse proge, vključno z vozovnicami za potovanja, ki zajemajo več različnih prevoznikov v železniškem prometu. Večino storitev železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu pa opravljata podjetji MÁV in GYSEV. Podjetje GYSEV opravlja le nekatere storitve železniškega prevoza na severozahodu države. Tako kot podjetje MÁV je tudi podjetje GYSEV delno v lasti madžarske države([79]);

- na Poljskem družba PKP Intercity sodeluje z devetimi regionalnimi prevozniki v železniškem prometu in ponuja skupne vozovnice, ki združujejo prevoznine (*Wspolny Bilet* ali vozovnica WB). Vozovnica WB ne velja za potovanja z vlaki TLK([80]) ali Intercity (IC) v spalnih vagonih ali vagonih ležalnikih niti za storitve železniškega prevoza, ki jih opravljajo prevozniki, ki se niso odločili za sodelovanje([81]). V primeru zamud ali drugih ovir, zaradi katerih potniki zamudijo

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Glej https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ ter dela A in C pogojev prevoznin (*Tarifbedingungen*; različica z dne 14. decembra 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK ali *Twoje Linie Kolejowe* so vlaki na dolge razdalje z več postanki in nižjimi hitrostmi kot vlaki Intercity.
([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.

povezavo, lahko potniki pridobijo potrdilo o zamudi za pogojno nadaljevanje potovanja z naslednjim razpoložljivim vlakom sodelujočega prevoznika, odvisno od razpoložljivosti sedežev, in imajo pravico, da od prevoznika, ki je izdal vozovnico, prejmejo vračilo ali nadomestilo za celotno združeno prevoznino([82]). Ta ureditev pa ne zajema nekaterih neodvisnih prevoznikov v železniškem prometu, dejavnih na poljskem trgu, kot sta RegioJet in Leo Express([83]);

- na Švedskem sistem *Resplus* potnikom omogoča, da zahvaljujoč sodelovanju med švedskimi javnimi prevozniki potovanje z več prevozniki združijo v okviru ene vozovnice Resplus (vlak, avtobus, trajekt itd.). V sistemu Resplus je zajet vsak vlak, ki začne ali konča vožnjo na Švedskem. Če potnik med potovanjem v sistemu Resplus zamudi povezavo, se uporablja *Kom-Fram-Garanti* (garancija prihoda). To pomeni, da je prevoznik, zaradi katerega potnik zamudi povezavo, odgovoren za: zagotovitev, da lahko potnik nadaljuje potovanje; zagotovitev drugih možnosti za ponovno rezervacijo; zagotovitev namestitve, hrane in pijače ter delno ali celotno povračilo stroškov ali nadomestilo za zamudo (za kombinirana potovanja s skupno razdaljo več kot 150 km), pri čemer se uporabljajo enaki pragi in zneski kot v Uredbi([84]).

Zdi se, da v drugih državah članicah prevozniki v železniškem prometu ne sodelujejo na nacionalni ravni, da bi ponujali vozovnice, ki bi veljale za vse proge. V nekaterih primerih je to mogoče pojasniti s tem, da na ozemlju države članice storitve železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu trenutno opravlja samo en prevoznik.

Pri čezmejnih storitvah železniškega prevoza potnikov je sodelovanje prostovoljno, da se za nekatera potovanja z eno ali več povezavami ponudijo vozovnice, ki veljajo za vse proge, vendar se zdi, da znotraj EU to sodelovanje ne poteka sistematično([85]).

2.5.3. Informacije za potnike o vozovnicah, ki veljajo za vse proge

Iz člena 12(2) Uredbe izhaja, da mora biti potnik pri potovanjih, ki vključujejo eno ali več povezav, pred nakupom vozovnice ali vozovnic obveščen o tem, ali ta vozovnica ali vozovnice predstavljajo vozovnico, ki velja za vse proge([86]). Z vidika potnika je ta zahteva ključna za razumevanje in predvidevanje ravni zaščite, povezane z vozovnico ali vozovnicami, v primeru prekinitev potovanj, ki vplivajo na potnikovo povezavo med različnimi storitvami železniškega prevoza potnikov.

V podporni študiji za to poročilo so bili ugotovljeni različni načini, na katere deležniki (predvsem uveljavljeni prevozniki v železniškem prometu), kot se zdi, izpolnjujejo to zahtevo glede informacij pred nakupom. Primeri, ki so jih navedli deležniki, vključujejo oznako ali obvestilo v različnih fazah spletnega postopka rezervacije([87]), ustne informacije osebja na prodajnih mestih, okencih za pomoč uporabnikom ali pri telefonski prodaji ter informacije v pogojih poslovanja prevoznika v železniškem prometu. Hkrati je bilo s študijo tudi ugotovljeno, da v nekaterih državah članicah potniki pred nakupom niso obveščeni o tem, ali vozovnica ali vozovnice pomenijo vozovnice, ki veljajo za vse proge. Pri nekaj državah članicah je to mogoče pojasniti s tem, da se vse vozovnice za potovanja

([82]) https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet – Ministrstvo za infrastrukturo – portal Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Glej SWD(2026) 233 final.
([86]) Iz uvodnih izjav 24 in 25 Uredbe izhaja, da je treba te informacije podati „jasno“.
([87]) Na primer šele po tem, ko potnik izbere potovanje, včasih pa celo tik pred plačilom.

v notranjem promet, kupljene v okviru ene same transakcije, štejejo za vozovnice, ki veljajo za vse proge, s čimer se zmanjša potreba po izrecnem obveščanju potnikov pred nakupom([88]). Iz podporne študije izhaja tudi, da se v vsaj eni državi članici glavni prevoznik v železniškem prometu in predstavniška organizacija potnikov nista strinjala glede tega, ali so bile te informacije zagotovljene pred nakupom([89]).

Zato se zdi, da potniki pred nakupom niso vedno dosledno in jasno obveščeni o tem, ali vozovnica ali vozovnice, ki jih kupijo za potovanje z vlakom, pomenijo vozovnice, ki veljajo za vse proge. Ker je možnih načinov obveščanja v državah članicah za zagotavljanje teh informacij potnikom v različnih trenutkih postopka rezervacije – če se informacije sploh zagotovijo – več, se potniki težje znajdejo v postopku pridobivanja informacij in razumevanja pravic, ki jih imajo. To je še toliko večja težava, kadar potnik potuje z več prevozniki v železniškem prometu (če ni obveznosti zagotavljanja vozovnic, ki bi veljale za vse proge), morebiti prek več držav članic.

V enem poročilu nacionalnega izvršilnega organa je omenjena pritožba v zvezi z informacijami o vozovnicah, ki veljajo za vse proge, vendar brez kakršnih koli dodatnih podrobnosti([90]).

2.5.4. Odgovornost za vozovnice, ki veljajo za vse proge

V skladu s členom 12(3) Uredbe je, kot je že bilo navedeno, prevoznik v železniškem prometu, kadar se potovanje, ki vključuje eno ali več povezav, proda kot vozovnica, ki velja za vse proge, odgovoren za povračilo ali preusmeritev([91]), za nadomestilo([92]) in za zagotovitev pomoči([93]), če potnik zamudi eno ali več povezav.

Čeprav večina deležnikov, s katerimi je bilo opravljeno posvetovanje v obravnavanih državah članicah, o tem vprašanju ni mogla predložiti informacij, razpoložljivi dokazi iz podporne študije, pridobljeni predvsem od uveljavljenih prevoznikov v železniškem prometu, kažejo, da se velika večina potnikov v primeru zamude povezav na potovanjih, kupljenih z vozovnicami, ki veljajo za vse proge, odloči za preusmeritev([94]).

V Uredbi se upošteva tudi položaj, ko prevoznik v železniškem prometu na lastno pobudo v enkratni komercialni transakciji proda kombinacijo vozovnic za potovanje, ki vključuje prevoznike v železniškem prometu, ki niso del istega prevoznika v železniškem prometu. V tem primeru obstaja splošna domneva, da to pomeni vozovnico, ki velja za vse proge – razen če prevoznik potnika pred nakupom obvesti, da vozovnice pomenijo ločene pogodbe o prevozu([95]).

Pravilne informacije o storitvah železniškega prevoza so nujne tudi, kadar potniki kupijo vozovnice od prodajalca vozovnic ali organizatorja potovanj. Kadar prodajalci vozovnic

([88]) FI, SE.
([89]) Zlasti je položaj sporen na Nizozemskem: prevoznik v železniškem prometu poroča, da so potniki obveščeni pred dokončanjem nakupa, medtem ko organizacija potnikov meni, da niso sistematično obveščeni.
([90]) HU.
([91]) Člen 18 *(Povračilo in preusmeritev)* Uredbe.
([92]) Člen 19 *(Nadomestilo)* Uredbe.
([93]) Člen 20 *(Pomoč)* Uredbe.
([94]) V podporni študiji je bilo tudi ugotovljeno, da nekateri potniki ne zahtevajo niti povračila niti preusmeritve, temveč preprosto opustijo potovanje, ne da bi zahtevali povračilo, čeprav so do njega upravičeni. Nemčija je na primer ocenila, da: se 60–70 % potnikov odloči za preusmeritev, 10–15 % za povračilo in 20–30 % za nadomestilo, približno 5 % pa jih zaprosi za pomoč.
([95]) Glej člen 12 *(Vozovnice, ki veljajo za vse proge)*, odstavek 4, in uvodno izjavo 24 Uredbe.

ali organizatorji potovanj prodajajo ločene vozovnice v paketu v enkratni komercialni transakciji, bi morali potnika pred nakupom jasno obvestiti, da te vozovnice ne zagotavljajo enake ravni zaščite kot vozovnice, ki veljajo za vse proge, in da prevoznik ali prevozniki v železniškem prometu, ki zagotavljajo storitev, teh vozovnic niso izdali kot vozovnice, ki veljajo za vse proge. V nasprotnem primeru je prodajalec vozovnic ali organizator potovanj odgovoren za povračilo celotnega zneska, ki je bil v navedeni transakciji plačan za vozovnico ali vozovnice, pa tudi za plačilo nadomestila v višini 75 % tega zneska, če potnik zamudi eno ali več povezav([96]).

Ugotovitve podporne študije kažejo, da se, v skladu z ugotovitvami iz oddelka 2.5.3, kadar se potnikom zagotovijo informacije o ločeni pogodbeni naravi vozovnic, to stori na različne načine bodisi pred nakupom (npr. na spletišču ali med postopkom spletne rezervacije) bodisi po nakupu s sporočilom na vozovnici. V nekaterih državah članicah ni bilo mogoče najti dokazov, da so bile te informacije zagotovljene, kar je v nekaterih primerih mogoče pojasniti s tem, da se vse storitve železniškega prevoza potnikov v notranjem prometu v zadevni državi članici štejejo za vozovnice, ki veljajo za vse proge.

Vse skupaj dodatno zapleta še dejstvo, da Uredba določa ureditev za izjeme, v skladu s katero lahko države članice pod posebnimi pogoji nekatere storitve železniškega prevoza([97]) izvzamejo iz uporabe obveznosti iz členov 18 do 20 Uredbe (tj. povračila ali preusmeritve, nadomestila in pomoči). Te izjeme se uporabljajo ne glede na to, ali ima potnik vozovnico, ki velja za vse proge, ali ne. Posledično lahko nastanejo položaji, v katerih morajo prevozniki v železniškem prometu za določeno vrsto storitve v skladu s členom 12(1) ponuditi vozovnice, ki veljajo za vse proge, medtem ko je ista vrsta storitve do določene mere izvzeta iz ustreznih pravil o odgovornosti za zamujene povezave iz členov 18 do 20([98]).

Nekateri prevozniki v železniškem prometu so sklenili večstranske sektorske sporazume za pomoč potnikom, če zamudijo povezavo med storitvami železniškega prevoza različnih prevoznikov, ki niso zajete z vozovnico, ki velja za vse proge (npr. Sporazum o nadaljevanju potovanja (AJC)[99] in Na pot z naslednjim razpoložljivim vlakom (Hop On the Next Available Train – HOTNAT)([100])). Zdi se, da splošna pravna ureditev glede odgovornosti in obveščanja potnikov prispeva k položaju, v katerem potniki v primeru zamujene povezave med potovanjem z vlakom težko poznajo svoje pravice([101]).

([96]) Glej člen 12 *(Vozovnice, ki veljajo za vse proge)*, odstavka 4 in 5, ter uvodno izjavo 25 Uredbe.

([97]) Glej člen 2 *(Področje uporabe)* Uredbe in oddelek 2.1 zgoraj.

([98]) Za podrobnejšo analizo izjem držav članic, ki se uporabljajo za vozovnice, ki veljajo za vse proge, glej podporno študijo za poročilo o izvajanju in doseženih rezultatih Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, oddelek 2.6.4.3 končnega poročila, o pravilih o odgovornosti v okviru vozovnic, ki veljajo za vse proge.

([99]) Glej najnovejši informativni letak o Sporazumu o nadaljevanju potovanja na spletišču Odbora za mednarodni železniški promet, objavljen decembra 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (opomba: celotno besedilo sporazuma ni javno).

([100]) Glej spletišče združenja Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. Sporazum HOTNAT vključuje le omejeno število prevoznikov v železniškem prometu za visoke hitrosti, ki pripadajo združenju Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS in NS). Zajema le njihovo omrežje za visoke hitrosti.

([101]) Ciljno usmerjena revizija Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, poziv k predložitvi dokazov.

V enem poročilu nacionalnega izvršilnega organa([102]) sta navedeni dve pritožbi v zvezi z odgovornostjo pri neprekinjenih potovanjih in vprašanjem, ali se uporablja odgovornost za vozovnice, ki veljajo za vse proge. V enem primeru je bilo to potrjeno, v drugem pa ne.

2.6. Pravica do samopreusmeritve (člen 18(3))

S členom 18(3) Uredbe je uvedena pravica potnikov do „samopreusmeritve“, kar pomeni, da lahko potniki sami prevzamejo pobudo in poiščejo alternativni potovalni načrt, kadar prevoznik v železniškem prometu (takoj) ne ponudi izvedljive alternativne možnosti. Še pomembneje pa je, da to pomeni tudi, da lahko potniki od prevoznika v železniškem prometu dobijo povračilo stroškov za pripravo lastnega potovalnega načrta. Če take pravice ne bi bilo, bi bili potniki, ki si preusmeritev uredijo sami, upravičeni kvečjemu do povračila cene vozovnice, pri čemer bi imeli težave pri povračilu stroškov ureditev v zadnjem trenutku po cenah, veljavnih na tisti dan (ki so lahko bistveno višje od cene prvotne vozovnice ob rezervaciji).

Navedena določba Uredbe določa dvostopenjski pristop za potnike.

V prvem pododstavku člena 18(3) Uredbe je določeno, da lahko prevoznik v železniškem prometu na zahtevo potnika dovoli, da potnik sklene pogodbo z drugimi ponudniki prevoznih storitev, ki potniku omogočijo, da dospe v namembni kraj pod primerljivimi pogoji, in v tem primeru prevoznik v železniškem prometu povrne potniku nastale stroške. Pri tem se predpostavlja, da prevoznik v železniškem prometu ugodi zahtevi potnika.

Z drugim pododstavkom člena 18(3) Uredbe je bila uvedena nova pravica, tako da lahko potnik, če mu prevoznik v železniškem prometu v 100 minutah po prekinitvi potovanja ne ponudi pravočasne rešitve, sam organizira alternativni javni železniški ali avtobusni prevoz, prevoznik v železniškem prometu pa mu povrne „potrebne, ustrezne in razumne“ stroške dodatne vozovnice. Po preteku 100 minut potnik za organizacijo alternativnega prevoza ne potrebuje več soglasja prevoznika.

V sedmih državah članicah so **regionalne storitve železniškega prevoza** trenutno izrecno izvzete iz uporabe člena 18(3)([103]). Ta izjema naj bi prenehala veljati 7. junija 2028([104]). Za **mestne in primestne storitve** se člen 18(3) ne uporablja v desetih državah članicah([105]). V šestih državah članicah([106]) so **storitve železniškega prevoza v mednarodnem prometu** v tretje države izvzete iz uporabe člena 18.

Podporna študija kaže razdrobljeno sliko uporabe prvega pododstavka člena 18(3) v praksi (tj. kadar je potrebno soglasje prevoznika v železniškem prometu k potnikovi zahtevi za samopreusmeritev). Čeprav se zdi, da večina prevoznikov v železniškem prometu, zajetih v študiji, potnikom v primeru prekinitev dovoljuje, da sami uredijo alternativno potovanje, lahko za uveljavljanje te pravice in ustrezno povračilo stroškov pri nekaterih od teh prevoznikov veljajo določeni pogoji. Med njimi so zadnji vlak dneva, velike zamude ali pomanjkanje informacij, nezmožnost prevoznika, da ponudi ustrezno možnost, ali pa je pravica do povračila omejena na določena prevozna sredstva (železniški ali avtobusni

([102]) DK.

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (za storitve železniškega prevoza v notranjem prometu, ki zajemajo manj kot 150 km). Izjema od uporabe člena 18(3) Uredbe je v skladu z zadnjim pododstavkom člena 2(8) Uredbe dovoljena le do 7. junija 2028.

([104]) Glej člen 2 *(Področje uporabe)*, odstavek 8, zadnji pododstavek, Uredbe.

([105]) V BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE za storitve železniškega prevoza v notranjem prometu, ki zajemajo manj kot 150 km, in v AT za mestne storitve.

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

prevoz) oziroma na cenovno ugodne alternative. V nekaj državah članicah se tudi poroča, da se prevozniki v železniškem prometu za organizacijo alternativnih možnosti očitno zanašajo na svoje zmogljivosti in praviloma ne povrnejo stroškov prevoza, ki si ga potniki uredijo sami([107]). V nekaterih državah članicah so poročali, da imajo prevozniki v železniškem prometu drugačne poglede na uporabo te nove pravice kot organizacije potnikov ali nacionalni izvršilni organi([108]).

V zvezi z drugim pododstavkom člena 18(3) Uredbe (tj. kadar soglasje prevoznika v železniškem prometu po 100 minutah ni več potrebno) večina prevoznikov v železniškem prometu trdi, da potnikom, ki uveljavljajo pravico do samopreusmeritve, povrnejo stroške. Vendar ugotovitve podporne študije same po sebi ne dokazujejo, da se ta pravica v praksi dejansko dosledno spoštuje.

Te ugotovitve potrjujejo opažanja mreže evropskih potrošniških centrov, ki opozarjajo na izzive, povezane z uporabo člena 18(3) Uredbe. Potniki na primer pogosto tudi niso seznanjeni s 100-minutnim rokom, poleg tega se jim zdi nepraktičen v primerih zadnjega vlaka, pri prekinitvah pri nočnih vlakih in pri zapletenih čezmejnih potovanjih. Mreža evropskih potrošniških centrov je opozorila tudi na to, da zračni prevoz ni predviden kot veljaven alternativni način prevoza za ponujene preusmeritve v skladu s členom 18(3) Uredbe([109]).

Eden od nacionalnih izvršilnih organov([110]) je v svojem dvoletnem poročilu ugotovil, da obstaja večja potreba po pojasnilih za izvrševanje, zlasti člena 18. Določbe člena 18 potniku zagotavljajo le omejene možnosti, da sam organizira svoje potovanje. Drug nacionalni izvršilni organ([111]) je ugotovil, da potnikom med enim dogodkom, ko je bilo zaradi stavke ali okvare na progi odpovedanih več potovanj z vlaki na dolge razdalje, ni bilo dovoljeno izbrati brezplačne preusmeritve namesto odpovedanega potovanja. Po posredovanju nacionalnega izvršilnega organa je prevoznik v železniškem prometu sprejel ukrepe za uskladitev s pravili.

Glede na navedeno se zdi, da se pravica do samopreusmeritve, uvedena z Uredbo, v EU ne uporablja dosledno. Zdi se, da pravila – če se sploh uporabljajo – vodijo do različnih praks povračila stroškov, s tem pa se še povečuje zaznana nejasnost v zvezi s to pravico za potnike.

2.7. Nadomestilo – višja sila (člen 19(10))

Člen 19(1) Uredbe določa načelo, da mora prevoznik v železniškem prometu potniku izplačati nadomestilo za zamude med krajem odhoda in namembnim krajem, navedenima na vozovnici ali vozovnici, ki velja za vse proge, za katero stroški niso bili povrnjeni v skladu s členom 18 Uredbe. Uredba določa tudi najnižje nadomestilo za zamude, ki je določeno kot odstotek cene vozovnice([112]). V skladu s členom 19(10) Uredbe so prevozniki v železniškem prometu oproščeni plačila nadomestila za zamudo: (1) če dokažejo, da je zamuda, zamujena povezava ali odpoved neposredna posledica izjemnih okoliščin, ki niso povezane z železniškim prometom. Take izjemne okoliščine lahko

([107]) FI, RO.
([108]) BG, NL, SI.
([109]) Krepitev pravic potnikov v železniškem prometu v EU | Mreža evropskih potrošniških centrov.
([110]) DE.
([111]) FI, glej https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Natančneje, najnižje nadomestilo znaša 25 % cene vozovnice v primeru zamude od 60 do 119 minut in 50 % cene vozovnice v primeru zamude 120 minut ali več.

vključujejo skrajne vremenske razmere, večje naravne nesreče ali večje javnozdravstvene krize, kot je pandemija, čeprav so bili sprejeti vsi razumni ukrepi za preprečevanje ali ublažitev takih okoliščin; (2) v primeru krivde potnikov ali (3) v primeru posebnih ravnanj tretjih oseb (npr. sabotaža, kraja žic), pri čemer so izključene stavke zaposlenih pri prevozniku v železniškem prometu ali dejavnosti ali opustitve dejanj drugih prevoznikov v železniškem prometu, upravljavcev infrastrukture ali upravljavcev postaj. Te določbe se razlikujejo od člena 17 Uredbe (ES) št. 1371/2007, ki je določal strogo odgovornost brez takih izjem (kot potrjuje sodna praksa Sodišča([113])). Pomembno je tudi poudariti, da se ta klavzula o „višji sili“ uporablja le za nadomestilo in ne vpliva na uporabo drugih pravic potnikov, kot sta preusmeritev in pomoč.

Nobena država članica ni posebej izvzela uporabe člena 19(10) Uredbe. Vendar so nekatere države članice uporabo člena 19 v celoti izvzele za storitve železniškega prevoza na dolge razdalje([114]); regionalne storitve železniškega prevoza([115]); mestne in primestne storitve železniškega prevoza([116]); storitve železniškega prevoza, ki se opravljajo izključno v zgodovinske ali turistične namene([117]), in storitve v mednarodnem prometu v tretje države([118]).

Podporna študija kaže, da se uporaba te izjeme med državami članicami razlikuje. V študiji je bilo ugotovljeno, da v 13 državah članicah([119]) analizirani prevozniki v železniškem prometu te izjeme v praksi očitno ne uporabljajo in izplačujejo nadomestilo tudi v primerih, ko so zamude, odpovedi ali zamujene povezave lahko povezane z izjemnimi okoliščinami. V desetih državah članicah([120]) so prevozniki v železniškem prometu, obravnavani v študiji, poročali, da se sklicujejo na izjemo, pri čemer se nadomestilo ne izplača, kadar so zamude, odpovedi ali zamujene povezave posledica dogodkov, ki očitno niso pod njihovim nadzorom (kot so hude vremenske razmere, nesreče ali varnostne grožnje).

V študiji je bilo še ugotovljeno, da v 19 državah članicah potniki očitno prejmejo nadomestilo od prevoznikov v železniškem prometu, obravnavanih v študiji, kadar so zamude, odpovedi in zamujene povezave posledica stavk zaposlenih pri prevozniku v železniškem prometu, dejavnosti drugih prevoznikov, ki uporabljajo isto železniško infrastrukturo, ali dejavnosti upravljavcev infrastrukture in postaj([121]). V Grčiji so kot upravičeni do nadomestila v primeru stavk izrecno navedeni le imetniki kart za več voženj. V študiji je bilo ugotovljeno tudi, da se zdi, da prevozniki v železniškem prometu, obravnavani v štirih državah članicah([122]), take zamude, odpovedi in zamujene povezave v celoti izključujejo iz pravice do nadomestila. Prevoznik v železniškem prometu, obravnavan v Romuniji, nadomestilo izplača le v primeru stavk, ne pa tudi za druga dejanja tretjih oseb na omrežju.

Na splošno razpoložljivi dokazi, zbrani v okviru podporne študije, kažejo, da se klavzula o „višji sili“ iz člena 19(10) Uredbe v EU ne uporablja dosledno. Zlasti se zdi, da se glavni prevozniki v železniškem prometu v približno polovici držav članic ne sklicujejo na razloge za izjemo od plačila nadomestila, uvedene z revizijo Uredbe iz leta 2021, in še

([113]) Sodba z dne 26. septembra 2013, ÖBB Personenverkehr, C-509/11, ECLI: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.

naprej izplačujejo nadomestilo za dogodke iz člena 19(10) Uredbe. Poleg tega se zdi, da se v omejenem številu primerov pravica potnika, da še naprej prejema nadomestilo v primeru zamud, odpovedi in zamujenih povezav, ki so posledica stavk zaposlenih pri prevozniku v železniškem prometu, dejanj drugih prevoznikov, ki uporabljajo isto železniško infrastrukturo, ali dejanj upravljavcev infrastrukture in postaj, v praksi ne uporablja.

En nacionalni izvršilni organ([123]) je v poročilu navedel, da so potniki po zavrnitvi njihove zahteve za nadomestilo pogosteje vlagali pritožbe na podlagi razlogov za izključitev, določenih v členu 19(10) Uredbe.

2.8. Enotni obrazec za zahtevke za povračilo in nadomestilo (člen 18(7) in člen 19(6))

V skladu s členom 18(7) in členom 19(6) Uredbe imajo potniki pravico, da zahtevke za povračilo in nadomestilo vložijo na enotnem obrazcu. V ta namen je Komisija sprejela Izvedbeno uredbo Komisije (EU) 2024/949([124]). Na podlagi priloge k navedeni izvedbeni uredbi je Komisija pripravila enotni obrazec v vseh uradnih jezikih EU, ki je prilagojen potrebam slepih in slabovidnih oseb. Na voljo je na spletišču Komisije([125]). Enotni obrazec se lahko predloži kot fizični dokument ali v elektronski obliki([126]). Zasnovan je tako, da lahko potniki opredelijo vrsto zahtevka in prevoznikom v železniškem prometu predložijo potrebne podatke.

Komisija v zvezi s tem opozarja na več posebnosti glede obsega pooblastila iz členov 18 in 19 Uredbe (EU) 2021/782 za sprejetje izvedbenih pravil na tem področju.

Prvič, enotni obrazec se lahko uporablja le v povezavi s prevozniki v železniškem prometu, ne pa tudi v zvezi s prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj, ki so lahko prav tako odgovorni za povračilo in nadomestilo potnikom pod zelo posebnimi pogoji, opisanimi v členu 12 Uredbe (EU) 2021/782. Komisija namreč z navedeno določbo na podlagi navedene uredbe ni pooblaščena za sprejetje izvedbenih pravil na tem področju.

Drugič, nekateri prevozniki v železniškem prometu lahko dajo na svojem spletišču ali prek mobilne aplikacije na voljo svoj spletni obrazec ali podoben sistem za obdelavo zahtevkov za povračilo ali nadomestilo. Taki integrirani obrazci ali sistemi bi morali omogočati učinkovitejšo in pravočasno obravnavo zahtevkov. Hkrati pooblastilo za sprejetje izvedbenih pravil iz členov 18 in 19 Uredbe Komisiji omogoča le oblikovanje ločenega obrazca([127]) ter ne daje podlage za urejanje vsebine in prikaza obrazcev, ki jih pripravijo prevozniki v železniškem prometu.

En nacionalni izvršilni organ([128]) je v svojem poročilu enotni obrazec omenil v okviru dejavnosti izvrševanja.

([123]) DE.

([124]) Izvedbena uredba Komisije (EU) 2024/949 z dne 27. marca 2024 o določitvi enotnega obrazca za zahtevke za povračilo in nadomestilo potnikom v železniškem prometu v primeru zamud, zamujenih povezav in odpovedi železniških storitev v skladu z Uredbo (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta, UL L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj.

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en.

([126]) Člen 1 Izvedbene uredbe Komisije (EU) 2024/949.

([127]) V obdobju od 1. julija 2024 do 30. marca 2026 so bila ta poročila s spletišča Komisije prenesena 1 718-krat, pri čemer je bila večina prenosov opravljena v zadnjih 12 mesecih tega obdobja.

([128]) EL.

2.9. Večje prekinitve in načrti dela v izrednih razmerah (člen 20(6))

V skladu s členom 20(6) Uredbe se, kadar so pripravljeni načrti dela v izrednih razmerah na podlagi člena 13a(3) Direktive 2012/34/EU([129]), prevozniki v železniškem prometu usklajujejo z upravljavci postaj in upravljavci infrastrukture, da bi bili slednji pripravljeni na večje prekinitve in daljše zamude, zaradi katerih bi veliko število potnikov obtičalo na postaji. V take načrte dela v izrednih razmerah se vključijo tudi zahteve glede dostopnosti sistemov opozarjanja in informacijskih sistemov.

Kar zadeva izjeme, so regionalne storitve železniškega prevoza izvzete v osmih državah članicah([130]), čeprav storitev železniškega prevoza na dolge razdalje ni mogoče izvzeti iz obveznosti iz člena 20(6) Uredbe; Mestne in primestne storitve železniškega prevoza so izvzete v desetih državah članicah([131]); storitve, ki se opravljajo izključno v zgodovinske ali turistične namene, so izvzete v 15 državah članicah([132]); storitve v mednarodnem prometu v tretje države pa so izvzete v sedmih državah članicah([133]).

Razpoložljivi dokazi, zbrani za podporno študijo, kažejo, da prevozniki v železniškem prometu v 18 državah članicah([134]) načrte dela v izrednih razmerah ob večjih prekinitvah usklajujejo z upravljavci postaj in upravljavci infrastrukture ter pri tem tudi formalno upoštevajo dostopnost sistemov opozarjanja in informacijskih sistemov za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo. V štirih državah članicah se zdi, da se prevozniki v železniškem prometu usklajujejo z upravljavci postaj in upravljavci infrastrukture, vendar bodisi nimajo formalnih načrtov dela v izrednih razmerah bodisi v njih ne upoštevajo vprašanja dostopnosti([135]). V štirih drugih državah članicah([136]) načrti dela v izrednih razmerah niso vzpostavljeni oziroma jasne informacije o tem niso bile pridobljene.

Taki načrti dela v izrednih razmerah so bistveni za zagotavljanje hitrih, usklajenih in na potnike osredotočenih odzivov na prekinitve, vključno s pravočasnim obveščanjem, pomočjo in po potrebi ureditvami nadomestnega prevoza. To vprašanje je bilo izpostavljeno tudi na srečanju strokovne skupine za pravice potnikov (ki je podskupina nacionalnih izvršilnih organov za pravice potnikov v železniškem prometu) decembra 2025, na katerem so nacionalni izvršilni organi predlagali izmenjavo primerov dobre prakse glede tega, kako se načrti dela v izrednih razmerah pripravljajo v njihovih državah članicah([137]). Izmenjava primerov dobre prakse je pomembna za krepitev kakovosti in doslednosti pri pripravi načrtov dela v izrednih razmerah med državami članicami ter za povečanje splošne odpornosti železniškega sistema. Priprava načrtov dela v izrednih razmerah je stalen proces in ne enkratno dejanje, ob več nedavnih nesrečah v železniškem sektorju pa se je pokazalo, kako pomembni so zanesljivi in preizkušeni načrti dela v izrednih razmerah, tako za zaščito potnikov kot za zagotovitev neprekinjenega izvajanja storitev ob večjih prekinitvah.

([129]) V skladu z navedeno določbo države članice od prevoznikov v železniškem prometu, ki izvajajo storitve v potniškem prometu, zahtevajo, da imajo vzpostavljene načrte dela v izrednih razmerah in da zagotovijo ustrezno usklajevanje med njimi, da bi v smislu člena 18 Uredbe (ES) št. 1371/2007 zagotovili pomoč potnikom v primeru večje prekinitve storitev.

([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

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

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

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

([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.

([135]) EE, HR, IT, SE.

([136]) EL, FI, IE, RO.

([137]) Glej Register strokovnih skupin Komisije in drugih podobnih skupin, strokovna skupina za pravice potnikov (E02861/5).

Več nacionalnih izvršilnih organov v svojih poročilih omenja pripravo načrtov dela v izrednih razmerah ter navaja naloge spremljanja v zvezi z načrti dela v izrednih razmerah([138]) in načrtovane dejavnosti izvrševanja za prihodnje poročevalno obdobje([139]). En nacionalni izvršilni organ([140]) je predložil informacije o svoji dejavnosti, namenjeni primerjavi in proučitvi razmerja med Uredbo ter drugo zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo, ki določa zahteve za načrte dela v izrednih razmerah.

2.10. Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (poglavje V)

Eno osrednjih načel zakonodaje EU o pravicah potnikov, vključno s pravicami potnikov v železniškem prometu, je, da se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo z določitvijo pravil o nediskriminaciji in o pomoči med njihovim potovanjem zagotovijo možnosti potovanja, primerljive z možnostmi drugih ljudi([141]). Z več novimi določbami Uredbe se krepijo že obstoječe določbe Uredbe (ES) št. 1371/2007 o pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, ki potujejo z vlakom. Takšna pomoč – ki jo zagotavljajo prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj – je nepogrešljiva, saj številne postaje in vlaki v EU tej skupini ostajajo nedostopni. Dokler v evropskih železniških omrežjih ne bo dosežena popolna dostopnost, bodo ti potniki za potovanje še naprej odvisni od namenske pomoči.

Da bi se zagotovila ustrezna pomoč, prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj pogosto potrebujejo čas za razporeditev usposobljenega osebja in ustrezne opreme. Zato lahko od invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo zahtevajo, da jih o svojih potrebah po pomoči predhodno obvestijo. Prevoznik v železniškem prometu ali upravljavec postaje je za zagotovitev, da lahko invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo vstopi na vlak, prestopi na železniško storitev za povezavo, za katero ima vozovnico, ali izstopi z vlaka, odgovoren le, če ga taka oseba pravočasno predhodno obvesti o svojih potrebah po pomoči. Eden glavnih dosežkov revizije Uredbe iz leta 2021 je bila **prepolovitev roka za predhodno obveščanje z 48 ur na 24 ur**([142]). Da bi se lahko prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj pripravili na to spremembo, Uredba določa prehodno obdobje: države članice se lahko odločijo, da bodo do 30. junija 2026 uporabljale daljši rok za predhodno obveščanje, in sicer do 36 ur. V ta namen so morale Komisijo obvestiti o tej izjemi in hkrati predložiti informacije o sprejetih ali predvidenih ukrepih za skrajšanje roka za predhodno obveščanje na 24 ur([143]). Osem držav članic([144]) je Komisijo uradno obvestilo, da uporabljajo to izjemo. Nasprotno pa je bilo v podporni študiji ugotovljeno, da več prevoznikov v železniškem prometu uporablja

([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Glej uvodno izjavo 27 Uredbe. Glej tudi Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu Evropska vizija za potnike: sporočilo o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza (COM(2011) 898 final).
([142]) Glej člen 24, točka (a), prvi pododstavek, Uredbe.
([143]) Glej člen 24, točka (a), zadnji pododstavek, Uredbe.
([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV in RO so to izjemo v celoti izkoristile, DK pa jo je uporabila le za čezmejne storitve železniškega prevoza v DE. V primeru DE se izjema na splošno nanaša na mednarodna potovanja, pri katerih so lahko med državami članicami določeni različni roki za predhodno uradno obveščanje. V praksi se ta izjema uporablja v zahtevnih posameznih primerih.
Vendar uveljavljena prevoznika v železniškem prometu v BG in CZ od invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo zahtevata, da ju o svojih potrebah po pomoči predhodno obvestijo celo 48 ur ali (v primeru nekaterih vlakov v BG) celo več ur pred potovanjem.
EE te izjeme ni uporabila, vendar njen uveljavljeni prevoznik v železniškem prometu še vedno zahteva, da ga invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo o svojih potrebah po pomoči obvestijo 36 ur pred potovanjem.

roke za predhodno obveščanje, ki so krajši od 24 ur([145]). Vendar so organizacije, ki zastopajo invalidne osebe in so sodelovale v posvetovanju z deležniki, opravljeno v okviru podporne študije, navedle, da so postopki predhodnega obveščanja za mnoge prevoznike pogosto oviralni in neučinkoviti.

Z Uredbo je uvedena tudi zahteva, da **kadar prevoznik v železniškem prometu zahteva, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo na vlaku spremlja druga oseba**, kar je dopustno le, kadar je to nujno potrebno za spoštovanje nediskriminatornih pravil prevoznika o dostopu, na primer iz varnostnih razlogov, **ima spremljevalec pravico, da potuje brezplačno**, in kadar je to izvedljivo, da sedi zraven osebe, ki jo spremlja (člen 23(1), točka (b), v povezavi s členom 21(2) Uredbe). Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo lahko svoje **pse pomočnike** prevažajo brezplačno v skladu z ustreznim nacionalnim pravom (člen 23 (1), točka (c), Uredbe). Deležniki, ki so sodelovali v posvetovanju, so se v glavnem strinjali, da se ti določbi v celoti izvajata.

Uredba določa tudi, da če na postaji odhoda ni prodajnega mesta ali dostopnega avtomata za vozovnice in če ni na voljo nobenega drugega dostopnega načina za vnaprejšnji nakup vozovnice, je invalidnim osebam dovoljeno, **da vozovnice brez dodatnih stroškov kupijo na vlaku** (člen 11(4), prvi pododstavek, Uredbe). Čeprav bi prevozniki v železniškem prometu lahko to pravico omejili ali zavrnili iz upravičenih razlogov, povezanih z varnostjo ali obvezno rezervacijo, večina prevoznikov, obravnavanih v podporni študiji, to obveznost izvaja brez omejitev([146]). Le v državah članicah, v katerih so vse železniške postaje opremljene z dostopnimi avtomati za vozovnice([147]) ali v katerih prevoznik v železniškem prometu ponuja več drugih možnosti (nakup vozovnic prek spleta, po telefonu ali v samopostrežnih trgovinah na železniških postajah ali v njihovi bližini)([148]), prevozniki nikomur (niti invalidnim osebam) ne dovoljujejo nakupa vozovnic na vlaku.

V skladu z Uredbo morajo prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj plačati **nadomestilo za izgubljeno ali poškodovano opremo za gibanje([149])** na podlagi stroškov nadomestitve ali popravila te opreme (člen 25(1) Uredbe) ter si čim hitreje in čim bolj prizadevati, da priskrbijo takoj potrebno začasno nadomestno opremo za gibanje (člen 25(2) Uredbe). Čeprav vsi prevozniki in upravljavci postaj, obravnavani v podporni študiji, spoštujejo obveznost plačila nadomestila, je večina uveljavljenih prevoznikov v železniškem prometu priznala, da ne morejo ponuditi začasne nadomestne opreme za gibanje.

([145]) Uveljavljeni prevoznik v železniškem prometu v Belgiji na primer zahteva predhodno obveščanje tri ure pred potovanjem za storitve z odhodom ali prihodom na 41 najpomembnejših železniških postaj; uveljavljeni prevoznik v Avstriji zahteva predhodno obveščanje 12 ur pred potovanjem za vse storitve v notranjem prometu; uveljavljeni prevoznik v Luksemburgu zahteva predhodno obveščanje eno uro pred potovanjem za storitve v notranjem prometu (za večerne in nočne storitve pa zahteva predhodno obveščanje najpozneje do 20.30 za odhode istega dne). Uveljavljeni prevoznik v železniškem prometu na Nizozemskem zahteva predhodno obveščanje eno uro pred potovanjem za storitve v notranjem prometu, vendar najmanj 24 ur za storitve v mednarodnem prometu in 36 ur za storitve v Nemčijo. V Španiji je treba prevoznika o potrebah po pomoči obvestiti od 30 minut do 12 ur pred odhodom, odvisno od vrste postaje.

([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]) Uveljavljeni prevoznik v železniškem prometu v NL.

([148]) SE.

([149]) Prav tako morajo plačati nadomestilo za izgubo ali poškodbo psov pomočnikov, ki jih uporabljajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (glej tudi člen 25 *(Nadomestilo za opremo za gibanje, pripomočke in pse pomočnike)*, odstavek 1, Uredbe).

V skladu z Uredbo morajo prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj vsemu osebju, ki dela s strankami, zagotoviti **usposabljanje za ozaveščanje o invalidnosti**. Osebje, ki redno zagotavlja neposredno pomoč potnikom, ki so invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, mora poleg tega opraviti ciljno usmerjeno usposabljanje za pridobitev potrebnih spretnosti, da lahko izpolnijo posebne potrebe takih potnikov (člen 26(1) Uredbe). Čeprav prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj, obravnavani v podporni študiji, takšno usposabljanje izvajajo, organizacije, ki zastopajo invalidne osebe, pogosto izražajo pomisleke glede kakovosti usposabljanja. Opozarjajo tudi, da se z Uredbo od prevoznikov v železniškem prometu ali upravljavcev postaj ne zahteva, da jih vključijo v oblikovanje ali izvajanje programov usposabljanja. Čeprav taka obveznost ne obstaja, je večina uveljavljenih prevoznikov v železniškem prometu poročala, da v ta namen sodelujejo z organizacijami invalidnih oseb ali v takšno usposabljanje vključujejo lastne zaposlene invalidne osebe.

V skladu z Uredbo si morajo prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj **po „najboljših močeh“ prizadevati, da invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo omogočijo potovanje z vlakom na železniških postajah, kjer ni usposobljenega osebja**, ki bi jim lahko pomagalo, in kadar tudi na vlakih, na katere želijo vstopiti ali z njih izstopiti, ni takega osebja (člen 23(1), točka (g), Uredbe). Po mnenju organizacij, ki zastopajo invalidne osebe, to v praksi ni privedlo do bistvenih izboljšav. Te skupine so kritične do Uredbe tudi zato, ker ne določa, da mora biti na postajah, ki imajo osebje, usposobljeno za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, stalna pomoč na voljo vedno, ko vozijo vlaki. Pač pa se pomoč zahteva le takrat, ko je takšno usposobljeno osebje v službi. Organizacije trdijo, da to močno omejuje pravice invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo do enakopravnega in neodvisnega potovanja z vlakom ter njihovo svobodo, da izberejo kateri koli vlak([150]).

Več nacionalnih izvršilnih organov je opozorilo, da **nekatere določbe** o pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo **niso dovolj jasne**, zato jih ni mogoče učinkovito izvrševati. Izpostavljene nejasnosti vključujejo opredelitev upravljavca postaje, merila za določitev, kdaj se šteje, da je na postaji ali vlaku osebje (člen 23(1), točke (d) do (g))([151]), in natančen pomen določbe, ki osebnemu pomočniku, ki spremlja invalidno osebo, zagotavlja brezplačen prevoz (člen 21(1), točka (a)).

Od sprejetja prejšnje uredbe o pravicah potnikov v železniškem prometu na izpolnjevanje obveznosti prevoznikov v železniškem prometu in upravljavcev postaj glede pomoči pomembno vplivajo njihova **nediskriminatorna pravila o dostopu** (člen 23(2)), ki jih je treba pripraviti ob aktivnem sodelovanju predstavnikov invalidnih oseb (člen 21(1)). Z objavo takih nediskriminatornih pravil o dostopu bi se lahko zagotovilo, da se invalidne osebe zlahka seznanijo z dostopom in uveljavijo svoje pravice. V podporni študiji je bilo na podlagi pregleda dokumentacije, ki ga je opravila organizacija, ki zastopa invalidne osebe, ugotovljeno, da je le peščica prevoznikov v železniškem prometu in upravljavcev postaj nediskriminatorna pravila o dostopu javno objavila na svojih spletiščih.

Prevoznik v železniškem prometu, upravljavec postaje, prodajalec vozovnic ali organizator potovanj mora na zahtevo zagotoviti **informacije** (tudi v dostopnih formatih) o dostopnosti postaj in pripadajočih objektov, kot so parkirna mesta in trgovine, ter vlakov. Poleg tega morajo biti na postajah brez osebja dostopne informacije prikazane tako, da potnik ve,

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

([151]) Glej Register strokovnih skupin Komisije in drugih podobnih skupin, strokovna skupina za pravice potnikov (E02861/5).

kako lahko pridobi pomoč in kje je naslednja dostopna postaja (člen 22 Uredbe). Pregled spletišč in aplikacij več prevoznikov v železniškem prometu, izveden v okviru podporne študije, je razkril, da prevozniki v različnem obsegu zagotavljajo informacije o dostopnosti, čeprav so bile organizacije, ki zastopajo invalidne osebe, med posvetovanjem z deležniki zelo kritične do izvajanja člena 22. V ciljno usmerjenem posvetovanju, organiziranem v okviru študije, je sodelovalo le nekaj (večinoma nacionalnih ali regionalnih) organizacij, ki zastopajo invalidne osebe, osredotočile pa so se predvsem na prakse uveljavljenih prevoznikov v železniškem prometu v njihovih državah članicah. Izpostavile so več težav: nepopolno pokritost (npr. podrobnosti o dostopnosti postaj, ne pa tudi vlakov), domače strani prevoznikov v železniškem prometu niso dostopne za slepe in slabovidne uporabnike, oteženo iskanje informacij na domači strani prevoznika v železniškem prometu ter dejstvo, da je veliko več vsebin v uradnem jeziku oziroma uradnih jezikih države članice kot v drugih jezikih. Ker je bila udeležba organizacij invalidnih oseb v posvetovanju omejena, bi bil za celovito oceno učinkovitosti izvajanja pravil Uredbe na tem področju potreben širši prispevek.

Temeljno načelo vključevanja invalidnih oseb je njihovo sodelovanje pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo življenje, in upoštevanje njihovih izkušenj. Zato velja, da se morajo prevozniki v železniškem prometu v skladu s spremenjenimi standardi kakovosti storitev z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, posvetovati glede načina zagotavljanja pomoči([152]). Iz najnovejših poročil prevoznikov v železniškem prometu o izvajanju standardov kakovosti storitev je razvidno, da je to obveznost izpolnilo le devet uveljavljenih prevoznikov in en novi udeleženec na trgu. Večina jih je vzpostavila stalne platforme za sodelovanje([153]), nekateri pa sodelovanje omejujejo na skupno preverjanje dostopnosti postaj in vlakov([154]) ali organizacije vključujejo v usposabljanje železniškega osebja za zagotavljanje pomoči invalidom([155]).

Države članice lahko od upravljavcev postaj in prevoznikov v železniškem prometu, ki delujejo na njihovem ozemlju, zahtevajo, da sodelujejo pri vzpostavitvi in delovanju **enotnih kontaktnih točk za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo**. Te enotne kontaktne točke bi bile odgovorne za sprejemanje zahtevkov za pomoč, posredovanje zahtevkov zadevnim upravljavcem postaj in prevoznikom v železniškem prometu ter zagotavljanje informacij o dostopnosti. S tako ureditvijo bi se zagotovilo, da potnikom, ki so invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ne bi bilo treba vložiti več zahtevkov za pomoč, tudi kadar potujejo z več prevozniki v železniškem prometu (člen 24, točka (f), Uredbe). Doslej je le ena država članica([156]) Komisijo uradno obvestila o nacionalni zakonodaji, v skladu s katero morajo upravljavci postaj in prevozniki v železniškem prometu, ki delujejo na njenem ozemlju, vzpostaviti enotne kontaktne točke([157]).

Skoraj polovica nacionalnih izvršilnih organov([158]) v svojih poročilih o dejavnostih navaja, da so izvajali dejavnosti spremljanja ali izvrševanja (npr. preverjanje informacij o dostopnosti postaj, zagotavljanja pomoči na železniških postajah, informacij na spletiščih železniških podjetij, usposabljanja za zagotavljanje pomoči invalidom), devet nacionalnih

([152]) Glej zadnjo točko Priloge III k Uredbi.
([153]) Uveljavljeni prevozniki v železniškem prometu iz AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Uveljavljeni prevoznik v železniškem prometu v LV.
([155]) Nov prevoznik v železniškem prometu v ES, Ouigo Spain.
([156]) DE.
([157]) Člen 10(a) nemškega zakona o železnicah – *Allgemeines Eisenbahngesetz.*
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.

izvršilnih organov([159]) pa je poročalo o prejetih pritožbah zaradi domnevnih kršitev pravic invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo.

2.11. Obravnavanje pritožb in izvrševanje (člen 28 in poglavje VII)

2.11.1. Način, kako prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj in prodajalci vozovnic/organizatorji potovanj rešujejo pritožbe (člen 28)

Z Uredbo je bil uveden izboljšan okvir izvrševanja, vključno z novimi pravili o **reševanju pritožb**, kot so jasni roki (člen 28(2)) in obveznost pravnih oseb, ki niso prevozniki v železniškem prometu, da imajo vzpostavljen postopek za reševanje pritožb, tudi za upravljavce postaj, ki jih na letni ravni v povprečju uporabi vsaj 10 000 potnikov na dan (člen 28(1)). V skladu s členom 28(1) Uredbe lahko potniki predložijo pritožbo kateremu koli prevozniku v železniškem prometu ali upravljavcu postaje glede pravic in obveznosti, ki jih zajema Uredba in spadajo v okvir njegovih zadevnih področij odgovornosti. Tako pritožbo je treba vložiti v treh mesecih od incidenta, ki je predmet pritožbe. Naslovnik pritožbe v enem mesecu od prejema pritožbe bodisi poda obrazložen odgovor bodisi, v upravičenih primerih, obvesti potnika, da bo odgovor prejel v treh mesecih od datuma prejema pritožbe. Prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj hranijo podatke, potrebne za preučitev pritožbe, med celotnim trajanjem postopka za reševanje pritožbe, vključno s postopki iz členov 33 in 34, ter morajo te podatke na zahtevo dati na voljo nacionalnim izvršilnim organom. Podrobnosti o postopku za reševanje pritožb morajo biti javno dostopne, tudi invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo.

Podporna študija je pokazala, da je treba v 15 državah članicah([160]) pritožbe vložiti v treh mesecih od incidenta, ki je predmet pritožbe. V treh državah članicah([161]) so uveljavljeni prevozniki v železniškem prometu določili enoletni rok za vložitev pritožbe. V treh državah članicah([162]) prevozniki v železniškem prometu niso določili roka za vložitev pritožb. V eni državi članici([163]) nacionalno pravo določa šestmesečni rok za vložitev zahtevkov v zvezi s prevozom v notranjem prometu, vendar je potrošniška organizacija, vključena v posvetovanje za potrebe študije, navedla, da se v praksi uporablja trimesečni rok. V eni državi članici([164]) je rok za vložitev zahtevka za povračilo ali nadomestilo v primeru zamude v skladu s splošnimi prevoznimi pogoji uveljavljenega prevoznika v železniškem prometu 30 dni.

Štiri države članice([165]) še nikoli niso uporabile možnosti podaljšanega obdobja do treh mesecev za odgovor na pritožbo, 15 držav članic([166]) je to možnost uporabilo le redko, tri

([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.
([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. V Belgiji pa se trimesečni rok, ki velja za uveljavljenega prevoznika v železniškem prometu v Belgiji, nanaša na storitve v mednarodnem prometu in nadomestilo za zamudo. Za druge pritožbe v zvezi z nacionalnimi storitvami rok ni določen. V Italiji pa se lahko rok po navedbah potniškega združenja razlikuje glede na zadevnega prevoznika v železniškem prometu.
([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.

države članice([167]) so podaljšanje uporabile občasno, ena država članica([168]) pa podaljšanje uporablja redno.

2.11.2. Določitev nacionalnih izvršilnih organov (člen 31)

V skladu s členom 31(1) Uredbe mora vsaka država članica določiti **organ ali organe, odgovorne za izvrševanje Uredbe**. Vsak organ sprejme ukrepe, potrebne za zagotovitev spoštovanja pravic potnikov. Vse države članice razen ene([169]) so za izvrševanje pravic potnikov v železniškem prometu določile enega ali več nacionalnih izvršilnih organov. Vsak določeni nacionalni izvršilni organ bi moral biti glede svoje organizacije, odločitev o financiranju, pravne strukture in sprejemanja odločitev neodvisen od upravljavca infrastrukture, organa za zaračunavanje uporabnine, organa za dodeljevanje ali prevoznika v železniškem prometu([170]). Seznam nacionalnih izvršilnih organov, pristojnih za uporabo Uredbe (EU) 2021/782, je na voljo na spletišču Komisije([171]).

2.11.3. Izvrševanje s strani nacionalnih izvršilnih organov (člen 32)

V skladu s členom 32(2) Uredbe **nacionalni izvršilni organi** pozorno spremljajo skladnost z Uredbo. Prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj, upravljavci infrastrukture, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v enem mesecu od prejema zahteve, nacionalnim izvršilnim organom na njihovo zahtevo predložijo zadevne dokumente in informacije. Prevozniki v železniškem prometu sporočijo svoje kontaktne podatke nacionalnim izvršilnim organom v državah članicah, v katerih opravljajo svoje dejavnosti (člen 32(4) Uredbe). Komisija od nacionalnih izvršilnih organov ni prejela nobenih informacij o neizpolnjevanju teh zahtev.

2.11.3.1. Poročanje

Člen 32(3) Uredbe določa, da morajo nacionalni izvršilni organi vsaki dve leti objaviti poročila s statističnimi podatki o svojih dejavnostih, tudi o naloženih kaznih. Ta poročila se dajo na voljo na spletnem mestu Agencije Evropske unije za železnice([172]). Na istem spletnem mestu so tudi poročila prevoznikov v železniškem prometu o kakovosti storitev([173]), kot se je to zahtevalo že na podlagi Uredbe (ES) št. 1371/2007. Nacionalni izvršilni organi morajo spremljati tudi, ali prevozniki v železniškem prometu določajo standarde kakovosti za storitve in izvajajo sistem vodenja kakovosti, da bi zagotovili kakovost storitev. Podporna študija je pokazala, da je večina standardov kakovosti storitev iz Priloge III v veliki meri zajeta v poročilih o kakovosti storitev analiziranih prevoznikov v železniškem prometu. Ugotovitve študije prav tako kažejo, da so prevozniki v železniškem prometu, ki dejavnosti opravljajo v 23 državah članicah EU([174]), uvedli sistem vodenja kakovosti, da bi zagotovili kakovost storitev.

([167]) ES, HU, IT.
([168]) PT.
([169]) CY. Čeprav na svojem ozemlju nima železniškega omrežja (tako kot ne MT), mora še vedno spremljati in izvrševati pravila iz Uredbe glede prodajalcev vozovnic in organizatorjev potovanj. Glej člen 31(4) Uredbe.
([170]) Glej člen 31(2) Uredbe.
([171]) Nacionalni izvršilni organi – Mobilnost in promet.
([172]) Poročila nacionalnih izvršilnih organov | Agencija Evropske unije za železnice.
([173]) Poročila prevoznikov v železniškem prometu o kakovosti storitev | Agencija Evropske unije za železnice.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI in SK – tj. ne v DK, EL, CY in MT.

Poročila o standardih kakovosti storitev so pomembno orodje za izvrševanje. Več nacionalnih izvršilnih organov([175]) je poročalo, da se pri spremljanju izvajanja Uredbe in obravnavanju pritožb potnikov sklicujejo na poročila o kakovosti storitev. Drugi nacionalni izvršilni organi tega vidika v svojih poročilih niso obravnavali. Na splošno se nacionalne izvršilne organe spodbuja, naj spremljajo ta poročila in zagotovijo, da jih prevozniki v železniškem prometu objavljajo redno in pravočasno.

2.11.3.2. Predložitev in objava v roku

Prvi sklop poročil je bilo treba predložiti do 7. junija 2025. En nacionalni izvršilni organ ene države članice je poročilo poslal v roku([176]), nacionalni izvršilni organi 25 drugih držav članic so poročila poslali pred koncem leta 2025([177]), ena država članica pa poročila ni poslala([178]).

2.11.3.3. Vsebina poročil

Ta redno predložena poročila so pomembna za zagotavljanje doslednega in preglednega sistema izvrševanja. Komisiji in nacionalnim izvršilnim organom omogočajo, da ohranjajo celovit pregled na ravni EU o tem, kako se pravice potnikov v železniškem prometu izvajajo, spremljajo in izvršujejo v praksi. Ta širši pregled je bistven za prepoznavanje trendov, izboljšanje usklajevanja in krepitev splošne učinkovitosti regulativnega okvira. Poročila dopolnjujejo letna srečanja strokovne skupine za pravice potnikov v železniškem prometu, ki jih organizira Komisija in na katerih si nacionalni izvršilni organi izmenjujejo izkušnje o praksah izvrševanja, novih vprašanjih in možnih rešitvah.

Prvi sklop poročil, prejetih leta 2025, razkriva več trendov. Nacionalni izvršilni organi vse pogosteje z zgolj odzivnega reševanja pritožb prehajajo na proaktivnejši model izvrševanja, ki temelji na inšpekcijskih pregledih, revizijah in tematskih preverjanjih (npr. v zvezi z zamudami in odpovedmi, obveznostmi obveščanja ter pomočjo invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo). Podatki iz pritožb se vse bolj sistematično uporabljajo za prepoznavanje ponavljajočih se težav, pri čemer se kot najpogostejši viri sporov pojavljajo zamude, zamujene povezave, odpovedi in nadomestilo, poleg vztrajnih pomanjkljivosti pri zagotavljanju informacij in v manjši meri pri dostopnosti. Nekateri nacionalni izvršilni organi uporabljajo strukturirane spletne obrazce in telefonske linije za pomoč za kategorizacijo pritožb, razlikovanje med vprašanji, ki jih zajema in ne zajema Uredba, ter usmerjanje preiskav na področja, na katerih se kažejo vzorci neskladnosti.

Komisija je pripravila **vzorec za poročilo**, ki ga lahko nacionalni izvršilni organi uporabijo prostovoljno. Vzorec je pri pripravi poročila za leto 2025 uporabilo le malo nacionalnih izvršilnih organov, jih je pa več informacije povzelo po razdelkih, kot je predlagano v vzorcu. Predlogi glede tega, kaj bi lahko bilo vključeno v poročilo, so bili, kadar je bilo to izvedljivo, usklajeni s priporočenimi vzorci za poročanje za pravice potnikov v avtobusnem prevozu in prevozu po vodnih poteh. Komisija poudarja, da skupne zahteve glede poročanja pripomorejo k zagotavljanju kakovostnih in primerljivih informacij za izvrševanje pravic potnikov v železniškem prometu. Poleg tega bodo redni cikli poročanja v prihodnjih letih pripomogli k natančnejšemu spremljanju nastajajočih trendov izvrševanja, k spremljanju, ali sistemi kazni v praksi ostajajo učinkoviti, sorazmerni in

([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.

odvračilni, ter k večji vidnosti težav v praksi, tudi primerov, v katerih bodo morda potrebne nadaljnje smernice, usklajevanje ali zakonodajna prilagoditev.

2.11.4. Reševanje pritožb s strani nacionalnih izvršilnih organov in drugih organov (člen 33)

Podporna študija kaže, da večina nacionalnih izvršilnih organov dokumente prejema elektronsko (po e-pošti, prek spletnih platform ali z uradnimi dopisi) in da nacionalni izvršilni organ na potnikovo pritožbo odgovori v roku desetih delovnih dni do enega meseca, z možnostjo podaljšanja do treh mesecev v zapletenih primerih([179]). Manjša skupina privzeto uporablja zelo kratke roke, na primer od deset do 15 dni([180]), medtem ko drugi določajo roke za vsak primer posebej ali po dogovoru([181]). Praksa je manj jasna v le nekaj sistemih, ker do zdaj še ni bilo primerov([182]).

Glede na podporno študijo se zdi, da je v 21 državah članicah([183]) potnikom na voljo tudi organ za alternativno reševanje sporov.

2.11.5. Izmenjava informacij in čezmejno sodelovanje med nacionalnimi izvršilnimi organi (člen 34)

S členom 33, odstavki 4, 5 in 6, ter členom 34 Uredbe se krepi **obveznost sodelovanja med nacionalnimi izvršilnimi organi:** kadar so v skladu s členoma 31 in 33 določeni različni organi, je treba zagotoviti izmenjavo informacij med njimi. Zdi se, da v državah članicah čezmejno sodelovanje med nacionalnimi izvršilnimi organi v praksi ostaja omejeno. To je lahko posledica tega, da čezmejni železniški trg predstavlja približno 7 % celotnega železniškega prometa v EU([184]), kar je nekoliko nad deležem v višini 6 % leta 2013([185]). Podporna študija je pokazala, da so le trije nacionalni izvršilni organi([186]) poročali o konkretnih težavah pri ugotavljanju, nacionalni izvršilni organ katere države članice bi moral obravnavati čezmejno pritožbo, medtem ko 19 nacionalnih izvršilnih organov navaja, da takih težav niso imeli([187]). Poročalo se je le o enem prenosu pritožbe na nacionalni izvršilni organ druge države članice([188]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Raziskave kažejo, da je tako v sedmih državah članicah (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. Vendar je treba opozoriti, da so vključeni deležniki podali različne odgovore glede tega, ali organ za alternativno reševanje sporov na Irskem obravnava pritožbe, povezane s prevozom.
([184]) Deveto poročilo o spremljanju razvoja trga storitev v železniškem prometu v skladu s členom 15(4) Direktive 2012/34/EU Evropskega parlamenta in Sveta, COM(2025) 439 final, str. 4.
([185]) Poročilo o uporabi Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, COM(2013) 587 final, str. 3.
([186]) AT, BE, DE.
([187]) BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([188]) CZ.

3. SKLEPNE UGOTOVITVE

Uporaba Uredbe je še vedno razmeroma nova, saj se uporablja šele od 7. junija 2023, zato je potreben čas, da se številni njeni predvideni učinki pokažejo v praksi. Dosedanje ugotovitve bi bilo zato treba obravnavati zgolj kot začetne.

Kljub temu se zdi, da je vzorec izjem postal bolj strukturiran in bolj omejen kot v okviru prejšnje uredbe. Čeprav odstopanja še vedno obstajajo, zlasti za mestne, primestne in regionalne storitve, so zdaj pogosteje ciljno usmerjena in časovno omejena ter se nanašajo na posamezne določbe. To kaže na postopno oženje izjem in ustrezno širitev dejanskega področja uporabe Uredbe v praksi.

Zdi se tudi, da so učinki Uredbe prispevali k izboljšanju razmer za potnike v železniškem prometu v EU. Uporaba razširjenih pravil o prevozu koles na vlakih kaže, da je minimalne zahteve glede prostorov za kolesa na vlakih mogoče izpolniti v večini držav članic. Večja izmenjava potovalnih in prometnih informacij med različnimi subjekti je tudi v interesu potnikov, zlasti kadar potrebujejo informacije o potovanju v realnem času. Tudi nedavno sprejeta izvedbena uredba Komisije o TSI za telematiko, ki do leta 2029 določa različne mejnike, bo subjektom pomagala pri doseganju tega cilja([189]). Poleg tega imajo potniki zaradi enotnega obrazca, katerega uporabo je treba še bolj spodbujati, zdaj tudi dodatno orodje za uveljavljanje svojih pravic. Ugotovitve kažejo, da so v večini držav članic v pripravi tudi načrti dela v izrednih razmerah ob večjih prekinitvah.

Kljub temu na nekaterih področjih, na katerih bi bilo razumno mogoče pričakovati hitrejši napredek, še ni bilo zadostnega izboljšanja. Zlasti se še vedno pojavljajo težave, ki so povezane z izdajanjem vozovnic in vozovnicami, ki veljajo za vse proge, in zahtevajo kratkoročno ukrepanje. Temu poročilu je zato priložen predlog za ciljno usmerjeno revizijo Uredbe, s katero bi se zagotovilo, da bi bila potnikom, ki kupijo enotno vozovnico za potovanje z eno ali več povezavami, na katerih storitve opravlja več prevoznikov v železniškem prometu, zagotovljena raven zaščite, podobna ravni zaščite potnikov z vozovnico, ki velja za vse proge([190]). Tudi uporabo pravil o nediskriminacijskih pogodbenih pogojih in tarifah, o pravici do samopreusmeritve ter o izjemi od pravice do nadomestila (višja sila) je treba natančneje proučiti. Nadaljnja pozornost bo potrebna tudi za zagotovitev, da bodo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo lahko potovale primerljivo z drugimi potniki.

Splošneje pa to poročilo kaže tudi, da je treba izboljšati spremljanje pravil na ravni držav članic. Učinkovito in dosledno izvrševanje bo bistveno tudi za zagotovitev, da bodo različni subjekti – prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj – pravila pravilno uporabljali, tako da bodo cilji Uredbe v praksi dejansko doseženi. Komisija bo še naprej spremljala izvajanje Uredbe in po potrebi ukrepala.

([189]) Izvedbena uredba Komisije (EU) 2026/253 z dne 6. februarja 2026 o tehnični specifikaciji v zvezi s telematskim podsistemom železniškega sistema v Evropski uniji za interoperabilnost souporabe podatkov v železniškem prevozu (TSI za telematiko) ter o razveljavitvi uredb (EU) št. 454/2011 in (EU) št. 1305/2014, UL L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. Glej zlasti mejnike iz Dodatka G.

([190]) COM(2026) 233 final.

Annex A Pregled uporabe izjem v skladu z Uredbo (EU) 2021/782([191])

Kategorija izjeme	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	Skupaj
Storitve na dolge razdalje			√										√								√	√		√		**5**
Mestne/primestne storitve	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalne storitve	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Storitve v zgodovinske ali turistične namene			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Storitve v mednarodnem prometu v tretje države			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Dostop do prometnih in potovalnih informacij	√											√	√					√		√		√				**6**
Rok za predhodno obveščanje za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Skupaj	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Legenda: √ – izjema se uporablja.

Annex B Primerjava z izjemami držav članic na podlagi Uredbe (ES) št. 1371/2007([192])

Uredba (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu *(izjeme, ki so se uporabljale ob objavi poročila)*

Kategorija izjeme po storitvi	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	**Skupaj**
Mestne/primestne storitve	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalne storitve	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Storitve v mednarodnem prometu v tretje države			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Storitve na dolge razdalje v notranjem prometu			√										√								√	√		√		**5**
Skupaj	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Uredba (ES) št. 1371/2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu *(izjeme, ki so se uporabljale ob njeni razveljavitvi 7. junija 2023)*

Kategorija izjeme po storitvi	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	**Skupaj**
Mestne/primestne storitve	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionalne storitve	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Storitve v mednarodnem prometu v tretje države							√			√			√			√		√		√		√				**8**

([192]) Primerjava je bila izvedena na podlagi informacij, ki so bile Komisiji na voljo. Prikazane so samo izjeme, skupne obema uredbama. Legenda: √ – izjema, ki jo uporablja država članica.

Storitve na dolge razdalje/v notranjem prometu			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Skupaj	**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**	