

Bruselj, 29. november 2024
(OR. en)

16123/24

**Medinstitucionalna zadeva:
2023/0437(COD)**

**TRANS 509
CODEC 2205**

DOPIS

Pošiljatelj:	Generalni sekretariat Sveta
Prejemnik:	Svet
Št. predh. dok.:	15760/24 + COR1
Št. dok. Kom.:	16284/23 + ADD1
Zadeva:	Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji – splošni pristop

I. UVOD

1. Komisija je 29. novembra 2023 Svetu in Evropskemu parlamentu poslala Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/20, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji. Predlog je bil predstavljen kot del svežnja za odpravo vrzeli v sedanjem regulativnem okviru za pravice potnikov, skupaj s Predlogom uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj.

2. Namen predloga o izvrševanju je odprava pomanjkljivosti pri uveljavljanju in izvrševanju pravic potnikov z:
 - zagotavljanjem učinkovitega in uspešnega izvrševanja v vseh državah članicah in pri vseh vrstah prevoza z učinkovitejšimi orodji za spremljanje skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov s strani prevoznikov;
 - zagotavljanjem učinkovitejšega reševanja pritožb potnikov ne glede na vrsto prevoza;
 - ureditvijo pravice do povračila v znesku polne cene vozovnice, kadar let ni izveden v skladu z načrtom, v primeru letalskih vozovnic, rezerviranih prek posrednika.

S predlogom se ne uvajajo nove pravice potnikov kot take. Njegov namen je vzpostavitev ravnovesja med varstvom potnikov ter obveznostmi prevoznikov in upravljavcev infrastrukture.

3. Osnutek uredbe temelji na členu 91(1) in členu 100(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU).

II. DELO V DRUGIH INSTITUCIJAH

4. V Evropskem parlamentu je glavni odgovorni odbor za to zadevo Odbor za promet in turizem (TRAN). Za poročevalca je imenovan Matteo Ricci (S&D, IT). Odbor bo o predlogu sprejel odločitev.
5. Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje dal 30. marca 2024¹. Evropski odbor regij je sklenil, da mnenja o tem predlogu ne bo predložil.

¹ UL C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. DELO V SVETU IN V OKVIRU NJEGOVIH PRIPRAVLJALNIH TELES

6. Oba predloga, tj. o izvrševanju in o multimodalnih potovanjih, sta bila 12. januarja 2024 predstavljena na seji Delovne skupine za intermodalni promet in omrežja. Predhodna obravnava posameznih členov iz predloga o izvrševanju je potekala 19. aprila 2024 v času belgijskega predsedovanja. O zakonodajnem besedilu se je nato razpravljalo med 19. julijem in 12. novembrom 2024 v času madžarskega predsedovanja.
7. Delegacije so pozdravile predlog in namero Komisije, da izboljša izvrševanje pravic potnikov pri različnih vrstah prevoza. Pri tem so tudi imele v mislih, da se ohrani nizko dodatno upravno breme za nacionalne izvršilne organe in prevoznike, zlasti mala in srednja podjetja.
8. Izpostavljeno je bilo tudi odprto vprašanje glede predloga Komisije iz leta 2013 za spremembo uredbe o pravicah letalskih potnikov², o katerem bo Svet 5. decembra 2024 opravil orientacijsko razpravo, pri čemer so nekatere delegacije menile, da bi bilo o nekaterih spremembah, ki so v predlogu o izvrševanju predlagane za Uredbo (ES) št. 261/2004, bolj primerno razpravljati v okviru predloga iz leta 2013.
9. Predlaganih je bilo več sprememb predloga Komisije, s katerimi naj bi na eni strani podrobneje opredelili določbe, na drugi pa zmanjšali upravno breme. Predsedstvo si je tudi prizadevalo ohraniti skladnost med tem predlogom in predlogom o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj.

² Predlog UREDBE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage. COM(2013) 130 final – 2013/0072 (COD)

10. V nadaljevanju so povzete najpomembnejše spremembe glede na prvotni predlog Komisije:
- a) Vsem sektorskim uredbam je bila dodana opredelitev „**priznani pes pomočnik**“, da bi podrobno opredelili pojem psov pomočnikov, ki v zakonodaji Unije še ni bil opredeljen. S to opredelitvijo naj bi povečali pravno varnost za potnike, zlasti za najbolj ranljive: invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo.
 - b) V zvezi z **enotnim obrazcem za povračilo in nadomestilo** je v kompromisu predlagano, da se pojasni in poenostavi postopek vložitve zahtevkov za povračilo in nadomestilo. Jezikovna ureditev za predložitev obrazcev je bila poenostavljena, da se zmanjša upravno breme za prevoznike in posrednike na eni strani ter olajša postopek za potnike na drugi.
 - c) Kar zadeva **standarde kakovosti storitev**, je več delegacij izrazilo željo, da se najprej oceni izvajanje sedanjih zahtev iz Uredbe (EU) 2021/782, preden se razširijo na druge sektorje.
 - d) Delegacije so se strinjale, da je treba zagotoviti učinkovito uveljavljanje pravic potnikov v Uniji. Da nacionalnim upravnim organom ne bi bilo naloženo prekomerno upravo breme ter da bi se ohranila njihova neodvisnost, so bile črtane določbe o **na tveganju temelječem pristopu k spremljanju skladnosti in o sodelovanju med državami članicami in Komisijo**.
11. Konkretno, glede pravic letalskih potnikov vsebuje besedilo naslednje spremembe:
- a) Pojasnjena je bila **obdelava osebnih podatkov**, tako da so izpolnjene pravne zahteve.

- b) Pojasnjeno je bilo **povračilo polne cene vozovnice**, rezervirane prek posrednika, tako da je zdaj bolj upoštevana sodna praksa, predvsem glede posredniških provizij.
- c) Da bi nacionalnim upravnim organom olajšali spremljanje, kako posredniki izpolnjujejo obveznosti na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004, bodo morali **posredniki iz tretjih držav** določiti pravnega zastopnika. Podobne določbe so bile že prej vključene v akt o digitalnih storitvah³, pojem pa se uporablja tudi v zvezi z Uredbo (EU) 2019/1020⁴.
- d) Poleg tega sta bil v zvezi s **postopkom v odboru** potrebni še dve tehnični prilagoditvi: Uredbi (ES) št. 261/2004 je bil dodan novi člen, ki ni bil vključen v prvotni predlog Komisije⁵, medtem ko je bil ustrezní člen iz Uredbe (ES) št. 1107/2006 črtan, saj v njej niso predvideni nikakršni izvedbeni akti.
12. Na zadnji seji delovne skupine so delegacije pozdravile doseženi napredek in velika večina je menila, da je mogoče pripraviti splošni pristop v decembru.
13. Po nadaljnjih spremembah kompromisnega besedila po tej seji je Odbor stalnih predstavnikov 27. novembra 2024 potrdil besedilo v okviru priprav na sejo Sveta. Besedilo je na splošno podprla velika večina delegacij.

³ Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. oktobra 2022 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (Akt o digitalnih storitvah) (UL L 277, 27.10.2022, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Uredba (EU) 2019/1020 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o nadzoru trga in skladnosti proizvodov ter spremembi Direktive 2004/42/ES in uredb (ES) št. 765/2008 in (EU) št. 305/2011 (UL L 169, 25.6.2019, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Člen o postopku v odboru je vključen v predlog Komisije iz točke 7 tega dopisa.

IV. SKLEP

14. Glede na navedeno naj Svet (promet, telekomunikacije in energija) na seji 5. decembra 2024 doseže dogovor o splošnem pristopu glede kompromisnega besedila, priloženega temu dopisu.
-

2023/0437 (COD)

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

**o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011
in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji**

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije ter zlasti člena 91(1) in člena 100(2) Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora⁶,

po posvetovanju z Odborom regij,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

⁶ UL C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Za zagotovitev učinkovitega varstva pravic potnikov v Uniji v zračnem, železniškem, vodnem in avtobusnem prometu in ob upoštevanju sprejetja Uredbe (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta⁷⁺ bi bilo treba uvesti več sprememb uredb (ES) št. 261/2004⁸, (ES) št. 1107/2006⁹, (EU) št. 1177/2010¹⁰, (EU) št. 181/2011¹¹ in (EU) 2021/782¹² Evropskega parlamenta in Sveta.
- (2) Učinkovite pravice potnikov bi morale spodbuditi pogostejša potovanja z javnim prevozom, kar je cilj iz Strategije za trajnostno in pametno mobilnost – usmerjanje evropskega prometa na pravo pot za prihodnost, ki jo je Komisija sprejela 9. decembra 2020.

⁷ Uredba (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (UL L, ..., ELI: ...).

⁺ UL: vstaviti serijsko številko uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), v ustrezno opombo pa številko, datum in sklic na UL.

⁸ Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L 46, 17.2.2004, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L 204, 26.7.2006, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Uredba (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 334, 17.12.2010, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 55, 28.1.2011, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (3) Po celovitih ocenah uredb (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010 in (EU) št. 181/2011, izvedenih med letoma 2019 in 2020, je Komisija ugotovila, da je učinkovitost zakonodaje Unije o pravicah potnikov ogrožena zaradi neozaveščenosti potnikov o njihovih pravicah in obstoječih določbah o njihovem uveljavljanju. Poleg tega je bilo v teh ocenah ugotovljeno tudi, da potniki, vključno z invalidnimi osebami in osebami z omejeno mobilnostjo, ne uživajo vseh koristi svojih pravic zaradi pomanjkljive uporabe teh pravic s strani prevoznikov, vodstvenih organov letališča, upravljavcev postaj, pristaniških terminalov in avtobusnih postaj ter posrednikov na eni strani ter njihovega pomanjkljivega izvrševanja s strani nacionalnih izvršilnih organov na drugi strani.
- (4) Potrebne so poenostavitev, usklajenost in harmonizacija pravil iz uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010 in (EU) št. 181/2011, zlasti kar zadeva pravila o obveščanju potnikov o njihovih pravicah pred in med potovanjem, izvrševanju pravic potnikov in reševanju pritožb potnikov. Obstoječa pravila iz navedenih uredb bi bilo treba spremeniti, da bi na področju zračnega prevoza, avtobusnega prevoza ter prevoza po morju in celinskih plovnih poteh dopolnjevala pravila iz Uredbe (EU) 2021/782, ki v železniškem sektorju urejajo postopek za vlaganje zahtevkov za povračilo ali nadomestilo, obveznost prevoznikov, da posredujejo informacije nacionalnim izvršilnim organom, in obveznost nacionalnih izvršilnih organov, da potnike obveščajo o alternativnem reševanju sporov.

- (5) Postopek povračila za letalske vozovnice, rezervirane preko posrednika, je trenutno nejasen in bi ga bilo zato treba razjasniti. Posredniki so v postopek povračila vključeni na dva različna načina: bodisi posredujejo potnikove podatke o plačilu (kreditni kartici) neposredno letalskemu prevozniku (prehodni posrednik), ta pa izvede povratno transakcijo na prvotno plačilno sredstvo, tako da povračilo prispe neposredno na potnikov račun, bodisi posrednik plača letalskemu prevozniku z lastnega računa (posrednik kot ponudnik plačilnih storitev) in ko letalski prevoznik izvede povratno transakcijo, povračilo prispe na račun posrednika. Posrednik nato nakaže končno povračilo potniku. Potniki pogosto ne vedo, kateri postopek povračila bo izbral posrednik. Posrednik bi moral potnika ob rezervaciji obvestiti o postopku povračila. V ta namen bi moral letalski prevoznik javno navesti, ali pri obdelavi povračil sodeluje s posredniki in, če je tako, s katerimi posredniki; za izpolnjevanje te obveznosti bi bilo treba šteti tudi negativni seznam posrednikov, za katere se letalski prevoznik odloči, da z njimi ne bo sodeloval.
- (6) Obdelava povračila preko posrednika, ki prevozniku plača z lastnega računa (posrednik kot ponudnik spletnih plačil), je razširjena praksa v letalski industriji. Zato bi bilo treba letalskim prevoznikom to omogočiti.
- (7) V skladu s členom 8(1), točka (a), Uredbe št. 261/2004 se mora povračilo, kadar ima potnik pravico do povračila, izvesti v sedmih dneh. Če letalski prevoznik obdeluje povračila prek posrednika kot ponudnika plačilnih storitev, bi bilo treba rok za izplačilo potniku podaljšati na največ 14 dni, da se upoštevata oba koraka v postopku povračila, tj. letalski prevoznik mora izvesti povračilo posredniku, ta pa mora nato izvesti povračilo potniku. Če potnik ne prejme povračila najpozneje v 14 dneh, pa bi moral biti upravičen do povračila neposredno od dejanskega letalskega prevoznika.

- (8) Uporaba Uredbe (ES) št. 261/2004 za rezervacijo kart prek posrednikov bi pomenila obdelavo osebnih podatkov, vključno s kontaktnimi podatki potnikov, zlasti, da bi potnikom zagotovili informacije, obravnavali zahteve za zagotavljanje oskrbe, povračilo, spremembo poti in nadomestilo ter reševali pritožbe potnikov. Obdelavo osebnih podatkov na podlagi navedene uredbe bi bilo treba izvajati v skladu s pravom Unije o varstvu osebnih podatkov, zlasti Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta¹³, in sicer za namene in obdobje, določene v navedeni uredbi. Letalskim prevoznikom in posrednikom bi moralo biti dovoljeno, da kontaktne podatke potnikov, zbrane za namene izpolnjevanja njihovih obveznosti v zvezi s potovalnimi informacijami potnikov, hranijo največ 72 ur po izpolnitvi pogodbe o prevozu. V primeru prekinitve potovanja ali odpovedi potovanja, zaradi česar bi lahko bili pozneje vloženi zlasti zahtevki za povračila ali nadomestila ter pritožbe, bi bilo morda potrebno daljše obdobje hrambe, da bi letalskim prevoznikom in posrednikom omogočili izpolnjevanje njihovih obveznosti iz Uredbe (ES) št. 261/2004 v zvezi z zagotavljanjem oskrbe, povračilom, spremembo poti in nadomestilom ter reševanjem pritožb. Vsakršna obdelava osebnih podatkov potnikov, vključno s hrambo takšnih podatkov s strani letalskih prevoznikov in posrednikov za drugačne namene, kot je namen prvotnega zbiranja podatkov na podlagi navedene uredbe, bi se morala izvajati v skladu s členom 6(4) Uredbe (EU) 2016/679.

¹³ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Letalski prevozniki in posredniki lahko osebne podatke potnikov uporabljajo ali hranijo dlje, kot je obdobje hrambe, določeno v tej uredbi, in za takšne drugačne namene, kadar takšna obdelava temelji na drugem pravu držav članic ali Unije v skladu z Uredbo (EU) 2016/679. Takšni nameni lahko vključujejo obdelavo za namene reševanja sporov, vključno s sodnimi postopki, v zvezi z izvajanjem navedene uredbe. Poleg tega Uredba (ES) št. 261/2004 ne posega v obdelavo osebnih podatkov na podlagi prava Unije ali prava države članice, ki je potreben in sorazmeren ukrep v demokratični družbi za zagotavljanje ciljev iz člena 23(1) Uredbe (EU) 2016/679. Zlasti ne posega v obdelavo osebnih podatkov na podlagi Direktive (EU) 2016/681 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁴, Uredbe (ES) št. 2111/2005 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁵ ali na podlagi nacionalnega prava v skladu s členom 6(4) Uredbe (EU) 2016/679 ali veljavnega prava Unije o varnosti in varovanju v letalstvu. Opozoriti je treba tudi, da obveznosti zagotavljanja informacij potnikom o njihovih pravicah ne posegajo v obveznost upravljavca, da posamezniku, na katerega se nanašajo osebni podatki, zagotovi informacije na podlagi členov 12, 13 in 14 Uredbe (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Direktiva (EU) 2016/681 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o uporabi podatkov iz evidence podatkov o potnikih (PNR) za preprečevanje, odkrivanje, preiskovanje in pregon terorističnih in hudih kaznivih dejanj (UL L 119, 4.5.2016, str. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Uredba Evropskega parlamenta in Sveta (ES) št. 2111/2005 z dne 14. decembra 2005 o vzpostavitvi seznama Skupnosti o letalskih prevoznikih, za katere velja prepoved opravljanja letov v Skupnosti, in informiranju potnikov v zračnem prometu o identiteti letalskega prevoznika, ki opravlja let, ter razveljavitvi člena 9 Direktive 2004/36/ES (UL L 344, 27.12.2004, str. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Obveščanje potnikov o njihovih pravicah pred potovanjem in med njim bi moralo prispevati k večji ozaveščenosti. Take informacije bi morale biti jedrnate ter zlahka, jasno in neposredno dostopne. Zagotoviti bi jih bilo treba na jasn in razumljiv način ter po možnosti z elektronskimi sredstvi.
- (12) Nacionalni izvršilni organi bi morali med seboj sodelovati, da bi zagotovili usklajeno razlago in uporabo zadevnih uredb. Z rednim obveščanjem nacionalnih izvršilnih organov s strani prevoznikov, upravljavcev terminalov oziroma postaj in posrednikov o vseh vidikih, povezanih z uporabo zadevnih uredb, bi morale nacionalnim izvršilnim organom biti omogočeno boljše opravljanje nalog spremljanja. Zagotavljanje dokumentov in informacij s strani prevoznikov nacionalnim izvršilnim organom ne posega v pravico do molka in pravico, da se izognejo samoobtoževanju, kadar je to ustrezno. Nacionalni izvršilni organi bi si morali po potrebi prizadevati, da od prevoznikov ne zahtevajo, da večkrat predložijo iste dokumente in informacije.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Postopki za povračilo in nadomestilo bi morali biti nediskriminatorni in lahko dostopni. Da bi se potnikom olajšalo vlaganje zahtevkov za povračilo ali nadomestilo v skladu z zadevnimi uredbami, bi bilo treba določiti obrazce za take zahteve, ki bi bili veljavni po vsej Uniji. Potniki bi morali imeti možnost, da zahteve vložijo z uporabo takega obrazca. Vlaganje zahtevkov za povračilo in nadomestilo prek elektronskih sredstev postalo razširjena praksa, vendar bi moral potnik imeti na voljo dovolj možnosti, da zahteve vloži na drug način in da se njegova zadeva obravnava učinkovito tudi prek drugih kanalov in ne le elektronsko, na primer po telefonu ali pošti.

- (16) Potnike, ki uveljavljajo individualna pravna sredstva, bi bilo treba seznaniti z možnostmi, da se v zvezi z domnevnimi kršitvami zadevnih uredb pritožijo pri organih za alternativno reševanje sporov. Za to so najprimernejši nacionalni izvršilni organi.
- (17) V nekaterih okoliščinah mora invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo spremljati druga oseba, ki je sposobna nuditi pomoč, zahtevano v skladu z veljavnimi varnostnimi zahtevami, določenimi v mednarodnem pravu, pravu Unije ali nacionalnem pravu ali s strani pristojnih organov. Zaradi specifičnosti zračnega prevoza, zlasti zaračunavanja letaliških taks in pristojbin, bi bilo težko doseči popolno uskladitev z obstoječimi pravicami pri načinih prevoza v železniškem, avtobusnem in vodnem prometu, kjer spremljevalec potuje brezplačno, kadar pa to zahtevo določi letalski prevoznik, bi moral biti strošek potovanja takega spremljevalca pri zračnem prevozu čim nižji. Če letalski prevoznik, njegov zastopnik ali organizator potovanja od invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo zahteva, da ima spremstvo, bi moral letalski prevoznik kriti vsaj letalsko prevoznino spremljevalca. Letalski prevoznik bi moral imeti možnost, da od spremljevalca zahteva, da krije letališke pristojbine in druge obvezne pristojbine, neposredno povezane s potovanjem take osebe, ki jih letalski prevoznik ne zaračuna. Poleg tega, če so informacije za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo zagotovljene v dostopnih oblikah, bi jih bilo treba zagotoviti v skladu z veljavno zakonodajo, vključno z zahtevami glede dostopnosti iz Priloge I k Direktivi (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁶.

¹⁶ Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Ker ciljev te uredbe, in sicer zagotavljanja učinkovitega izvrševanja pravic potnikov v zračnem, železniškem, avtobusnem in vodnem prometu, države članice ne morejo zadovoljivo doseči, temveč se zaradi potrebe po enakih pravilih na enotnem trgu lažje dosežejo na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenih ciljev.
- (19) Za zagotovitev enotnih pogojev izvajanja te uredbe bi bilo treba na Komisijo prenesti izvedbena pooblastila. Ta pooblastila bi bilo treba izvajati v skladu z Uredbo (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁷. Za sprejetje skupnih obrazcev zahtevkov za povračilo in nadomestilo bi bilo treba uporabiti postopek pregleda.
- (20) Ta uredba spoštuje temeljne pravice in upošteva načela iz Listine o temeljnih pravicah Evropske unije, zlasti iz členov 21, 26, 38 in 47, ki določajo prepoved vsakršne diskriminacije, vključenost invalidnih oseb, zagotovitev visoke ravni varstva potrošnikov ter pravico do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča.

¹⁷ Uredba (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije (UL L 55, 28.2.2011, str. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁸ je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal 24. januarja 2024, –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

¹⁸ Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1245/2002/ES (UL L 295, 21.11.2018, str. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Člen 1

Spremembe Uredbe (ES) št. 261/2004

Uredba (ES) št. 261/2004 se spremeni:

(1) v členu 2 se dodajo naslednje opredelitve pojmov:

„(ca) ‚vodstveni organ letališča‘ pomeni organ, kot je opredeljen v členu 2, točka (f), Uredbe (ES) št. 1107/2006;

(fa) ‚polna cena vozovnice‘ pomeni končno ceno, ki jo je treba plačati ob koncu postopka rezervacije in vključuje letalsko prevoznino in vse veljavne davke, stroške, dodatke in provizije, plačane za vse neobvezne in obvezne storitve, vključene v vozovnico, razen posredniških provizij, ne glede na to, ali so bili ti dodatki in provizije plačani skupaj s prevozninami za storitev prevoza ali ločeno pozneje;

(fb) ‚posredniška provizija‘ pomeni vsako razliko med zneskom, ki ga plača potnik, in zneskom, ki ga prejme letalski prevoznik za isto storitev, pobere pa jo posrednik;

(z) ‚posrednik‘ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki ni prevoznik in ki za namene, povezane z njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnostjo, v imenu prevoznika ali potnika sklepa pogodbe o prevozu;

(za) ‚priznani pes pomočnik‘ pomeni psa, ki je posebej usposobljen za povečanje samostojnosti in samoodločbe invalidov ter je uradno priznan v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili, kadar ta pravila obstajajo;“;

(2) vstavi se naslednji člen 8a:

„Člen 8a

Povračilo stroškov, če je bila vozovnica rezervirana preko posrednika

1. Če je potnik rezerviral vozovnico preko posrednika, lahko dejanski letalski prevoznik opravi povračilo stroškov iz člena 8(1), točka (a), prek navedenega posrednika. V takem primeru posrednik izvede povračilo potniku v skladu z odstavkoma 3 in 5 tega člena.

Letalski prevozniki javno ter na jasen, razumljiv in lahko dostopen način navedejo, ali se strinjajo z obdelavo povračila stroškov prek posrednikov in s katerimi posredniki bodo pri tem sodelovali.

Če v postopku povračila stroškov ne sodeluje posrednik, se za povračilo uporablja člen 8(1), točka (a).

2. Posrednik ob rezervaciji in ob potrditvi rezervacije potnika obvesti o postopku povračila stroškov iz tega člena na jasen, razumljiv in lahko dostopen način.
3. Povračilo stroškov prek posrednika je za potnike brezplačno. Povračilo se ne zniža za stroške finančnih transakcij, povezanih s povračilom, kot so pristojbine, telefonski stroški ali poštnina.
4. [...]
5. V primeru povračila preko posrednikov, ki so letalskemu prevozniku plačali vozovnice z lastnega računa, se uporabljajo naslednja pravila:
 - (a) letalski prevoznik izvede povračilo posredniku v znesku, ki ga je od posrednika prejel za zadevno vozovnico, v sedmih dneh od datuma, ko je letalski prevoznik prejel potnikovo izbiro povračila v skladu s členom 8(1), točka (a), prva alineja.

Posrednik izvede povračilo potniku v znesku polne cene vozovnice in posredniških provizij, ki se povrnejo v skladu s členom 14(5), po prvotnem načinu plačila, ki ga je uporabil potnik ali se je uporabil v njegovem imenu ob rezervaciji storitve prevoza, najpozneje v nadaljnjih sedmih dneh ter o tem obvesti potnika in letalskega prevoznika. Če ta način plačila ni več mogoč, posrednik vzpostavi stik s potnikom, da dobi podatke za plačilo;

- (b) če potnik ne prejme povračila stroškov v 14 dneh od datuma izbire povračila v skladu s členom 8(1), točka (a), prva alinea, letalski prevoznik vzpostavi stik s potnikom najpozneje na dan po izteku 14-dnevnega roka, da bi prejel podatke za povračilo. Letalski prevoznik po prejemu teh podatkov za plačilo izvede povračilo potniku v znesku polne cene vozovnice in posredniških provizij, ki se povrnejo v skladu s členom 14, odstavek 5, razen če so bile te provizije zaračunane, ne da bi letalski prevoznik za to vedel. Letalski prevoznik izvede povračilo potniku v 14 dneh ter o tem obvesti potnika in posrednika.

6. Ta člen se ne uporablja za vozovnice, rezervirane kot del paketa v smislu Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta*.

* Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).“;

(2a) v členu 11 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Dejanski letalski prevoznik prednostno zagotavlja prevoz osebam z zmanjšano zmožnostjo gibanja in vsem osebam ali priznanim psom pomočnikom, ki jih spremljajo, kakor tudi otrokom brez spremstva.“;

(2b) člen 14 se spremeni:

(a) naslov se nadomesti z naslednjim:

„Člen 14

Obveznost obveščanja potnikov“

(b) dodajo se naslednji odstavki:

„4. Informacije za potnike in korespondenca z njimi se v skladu s to uredbo zagotovijo z elektronskimi sredstvi, kadar je to tehnično izvedljivo. Kadar se informacije zagotovijo s takimi sredstvi, letalski prevozniki in posredniki zagotovijo, da se lahko vsaka pisna korespondenca, vključno z datumom in časom korespondence, hrani za poznejšo uporabo. Breme dokazovanja glede vprašanj, ali in kdaj so potnikom zagotovili potrebne informacije, nosijo letalski prevozniki in posredniki. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z letalskimi prevozniki in posredniki hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.

5. Posredniki pri ponujanju vozovnic obvestijo potnike o zaračunanih posredniških provizijah in o znesku teh provizij, ki se lahko povrne na podlagi člena 8 in 8a.

6. Odstavka 4 in 5 tega člena se ne uporabljata za vozovnice, rezervirane kot del paketa v smislu Direktive (EU) 2015/2302.“;

(3) vstavi se naslednji člen 14a:

„Člen 14a

Prenos informacij s strani posrednika

1. [...]
2. Če potnik vozovnice ne kupi neposredno od letalskega prevoznika, temveč preko posrednika, ta posrednik letalskemu prevozniku zagotovi kontaktne podatke potnika in podatke o rezervaciji. Letalski prevoznik lahko te kontaktne podatke uporabi le, kolikor je to potrebno za izpolnjevanje obveznosti glede informacij, zagotavljanja oskrbe, povračila stroškov, spremembe poti in odškodnine ter kolikor je to potrebno za reševanje pritožb.

3. Letalski prevoznik in posrednik lahko za namene izpolnjevanja njunih obveznosti glede pravice potnikov do informacij hranita takšne podatke največ 72 ur po izpolnitvi pogodbe o prevozu.

Letalski prevoznik in posrednik lahko za namene izpolnjevanja njunih obveznosti v zvezi z zagotavljanjem oskrbe, spremembo poti, povračilom stroškov, odškodnino in reševanje pritožb hranita osebne podatke potnika največ 72 ur po izpolnitvi pogodbe o prevozu v obsegu, ki je nujno potreben za izpolnitev navedenih obveznosti v okviru postopkov, določenih v zadevnem pravu držav članic ali Unije.

4. Če posrednik kupi vozovnico v imenu potnika, ob rezervaciji obvesti letalskega prevoznika, da je vozovnico rezerviral kot posrednik. Letalskemu prevozniku zagotovi svoje podatke za stik po pošti in elektronski pošti.

5. [...]
6. Ta člen se ne uporabljata za vozovnice, rezervirane kot del paketa v smislu Direktive (EU) 2015/2302.“;

(4) [...]

(5) vstavijo se naslednji členi:

„Člen 16aa

Vložitev zahtevkov za povračilo stroškov in odškodnino

0. Letalski prevozniki in posredniki potnike jasno seznanijo s postopkom vložitve zahtevka za odškodnino ali povračilo stroškov na podlagi člena 7 oziroma členov 8, 8a, 9 in 10 te uredbe.

0a. Potniki imajo pravico, da svoje zahteve za povračilo stroškov ali odškodnino vložijo na enotnem obrazcu iz odstavka 1, obrazcu, ki ga zagotovi letalski prevoznik v skladu z odstavkom 3, ali na drug način. Letalski prevozniki in posredniki ne zavrnejo zahtevka na podlagi utemeljitve, da potnik ni uporabil enotnega obrazca iz odstavka 1 ali obrazca, ki ga zagotovi prevoznik ali posrednik v skladu z odstavkom 3, ali ker je poslal obrazec drugače kot z elektronskimi sredstvi iz odstavka 3.

Potniki imajo pravico, da svoj zahtevek vložijo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

Če zahtevek ni dovolj natančen, letalski prevoznik ali posrednik pozove potnika, da zahtevek pojasni in dopolni.

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za odškodnino in povračilo stroškov na podlagi člena 7 oziroma členov 8, 8a, 9 in 10. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo. Navedeni izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 16bd(2). Komisija enotni obrazec v vseh uradnih jezikih Unije objavi na svojem spletišču.
2. [...]
3. Če je mogoče, letalski prevozniki in posredniki brez nepotrebnega odlašanja sestavijo in potnikom posredujejo obrazec za zahtevke za odškodnino ali povračilo stroškov na podlagi člena 7 oziroma členov 8, 8a, 9 in 10 ali pa zagotovijo povezavo, ki omogoča neposreden dostop do tega obrazca ali enotnega obrazca iz odstavka 1 tega člena.

Letalski prevozniki in posredniki na svojem spletišču zagotovijo podatke, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko z elektronskimi sredstvi pošljejo zahtevki za odškodnino ali povračilo stroškov. Navedena zahteva se ne uporablja, kadar so na voljo druga elektronska komunikacijska sredstva, z uporabo katerih lahko potniki zahtevajo odškodnino ali povračilo stroškov, na primer kadar je na spletišču ali v mobilnih aplikacijah na voljo obrazec iz prvega pododstavka tega odstavka, če taka sredstva v dostopni obliki omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca iz odstavka 1 ter so na voljo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

4. [...]

Pravni zastopniki posrednikov iz tretjih držav

1. Posredniki, ki nimajo sedeža v Uniji, vendar v Uniji ponujajo storitve, pisno določijo pravno ali fizično osebo, ki deluje kot njihov pravni zastopnik v eni od držav članic, v katerih ponujajo svoje storitve. Posrednike, ki jih zajema Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta*, lahko kot pravni zastopniki na podlagi te uredbe zastopajo tudi pravni zastopniki, določeni na podlagi navedene uredbe.
2. Navedeni posredniki svoje pravne zastopnike pooblastijo za namen, da lahko poleg ali namesto njih komunicirajo z organi, določenimi na podlagi člena 16(1), v zvezi z vsemi vprašanji, potrebnimi za prejemanje sklepov, izdanih v zvezi s to uredbo, skladnost z njimi in njihovo izvrševanje. Posredniki svojemu pravnemu zastopniku dodelijo potrebna pooblastila in zadostna sredstva, da zagotovijo njegovo učinkovito in pravočasno sodelovanje z navedenimi organi ter da so skladni z navedenimi sklepi.
3. Določeni pravni zastopnik se lahko šteje za odgovornega za neizpolnitev obveznosti iz te uredbe, brez poseganja v odgovornost in tožbe, ki se lahko vložijo zoper posrednika.
4. Posredniki sporočijo ime, poštni naslov, elektronski naslov in telefonsko številko svojega pravnega zastopnika organom, ki jih je na podlagi člena 16(1) določila država članica, v kateri ima navedeni pravni zastopnik prebivališče ali sedež. Ti posredniki zagotovijo, da so navedene informacije na voljo javnosti, preprosto dostopne, točne in posodobljene.
5. Določitev pravnega zastopnika v Uniji na podlagi odstavka 1 ne pomeni ustanovitve sedeža v Uniji.

(6) [...]

Člen 16bb

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

Nacionalni izvršilni organi lahko zahtevajo, da letalski prevozniki, posredniki in vodstveni organi letališča zagotovijo dokumente in informacije, ki so pomembni za izvajanje njihove funkcije. Če ni določeno drugače, se taki dokumenti in informacije zagotovijo v enem mesecu od prejema zahteve.

Člen 16bc

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

Nacionalni izvršilni organ, pri katerem se potnik pritoži v skladu s členom 16(2), ali kateri koli drug organ, ki ga država članica na podlagi te določbe določi v ta namen, pritožnika po potrebi obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.

To obveznost je mogoče izpolniti z napotitvijo potnika na interaktivno orodje [seznam priglašeni organov ARS], ki ga vzdržuje Komisija na podlagi člena [20] Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta**, ali, če je ustrezno, na določeno kontaktno točko ARS, priglašeno Komisiji na podlagi člena [24] navedene direktive.

Člen 16bd

Postopek v odboru

1. Komisiji pomaga odbor iz člena [26(1)] Uredbe o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj]. Ta odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta***.

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.

Kadar odbor ne da mnenja, Komisija osnutka izvedbenega akta ne sprejme in se uporabi člen 5(4), tretji pododstavek, Uredbe (EU) št. 182/2011.

-
- * Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. oktobra 2022 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (Akt o digitalnih storitvah) (UL L 277, 27.10.2022, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Uredba (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije (UL L 55, 28.2.2011, str. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“;

Člen 2

Spremembe Uredbe (ES) št. 1107/2006

Uredba (ES) št. 1107/2006 se spremeni:

(0) v členu 2 se doda naslednja opredelitev:

„(m) ‚priznani pes pomočnik‘ pomeni psa, ki je posebej usposobljen za povečanje samostojnosti in samoodločbe invalidov ter je uradno priznan v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili, kadar ta pravila obstajajo;“;

(1) členu 4(2) se dodata naslednja pododstavka:

„Takšen spremljevalec je oproščen plačila letalske prevoznine, sedež pa se mu dodeli brezplačno poleg invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo, če je to izvedljivo. Letalski prevoznik invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo jasno seznanj s preostalimi stroški in zneskom, ki ga mora plačati spremljevalec.

Letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja invalidni osebi ali osebi z zmanjšano mobilnostjo omogoči, da brezplačno in do 48 ur pred načrtovanim časom odhoda spremeni ime zahtevanega spremljevalca.“;

(2) [...];

(3) vstavita se naslednja člena 14b in 14c:

Člen 14b

Posredovanje informacij nacionalnim izvršnim organom

Nacionalni izvršni organi lahko od letalskih prevoznikov in vodstvenih organov letališč zahtevajo dokumente in informacije, ki so pomembne za izvajanje njihove funkcije. Če ni določeno drugače, se taki dokumenti in informacije zagotovijo v enem mesecu od prejema zahteve.

Člen 14c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršnih organov

Nacionalni izvršni organ, pri katerem potnik vloži pritožbo v skladu s členom 15(2), ali kateri koli drug organ, ki ga država članica imenuje v ta namen na podlagi navedene določbe, pritožnika po potrebi obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.

To obveznost je mogoče izpolniti z napotitvijo potnika na interaktivno orodje [seznam priglašeni organov ARS], ki ga vzdržuje Komisija na podlagi člena [20] Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta*, ali, če je ustrezno, na določeno kontaktno točko ARS, priglašeno Komisiji na podlagi člena [24] navedene direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>);

Člen 3
Spremembe Uredbe (EU) št. 1177/2010

Uredba (EU) št. 1177/2010 se spremeni:

(0) v členu 3 se doda naslednja opredelitev:

„(v) ‚priznani pes pomočnik‘ pomeni psa, ki je posebej usposobljen za povečanje samostojnosti in samoodločbe invalidov ter je uradno priznan v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili, kadar ta pravila obstajajo;“;

(1) člen 16 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. V primeru odpovedi ali zamude pri odhodu potniške storitve ali križarjenja prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec terminala potnike, katerih potovanje se začne na potniškem terminalu, ali, če je mogoče, potnike, katerih potovanje se začne v pristanišču, o tem in o njihovih pravicah na podlagi te uredbe obvesti čim prej in v vsakem primeru najpozneje 30 minut po načrtovanem odhodu, o pričakovanem času odhoda in pričakovanem času prihoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo.“;

(b) doda se naslednji odstavek:

„4. Informacije, zahtevane v odstavkih 1 in 2, se vsem potnikom po elektronski poti zagotovijo v roku iz odstavka 1, če se potnik s tem strinja in je prevozniku ali po potrebi upravljavcu terminala ob nakupu vozovnice zagotovil potrebne kontaktne podatke.“;

(2) vstavi se naslednji člen 19a:

„Člen 19a

Vložitev zahtevkov za povračilo in odškodnino

0. Prevozniki potnike jasno seznanijo s postopkom vložitve zahtevka za povračilo ali nadomestilo na podlagi člena 18 oziroma 19 te uredbe.
- 0a. Potniki imajo pravico, da svoje zahtevke za nadomestilo ali povračilo vložijo na enotnem obrazcu iz odstavka 1, obrazcu, ki ga zagotovi prevoznik v skladu z odstavkom 3, ali na drug način. Prevozniki ne zavrnejo zahtevka na podlagi utemeljitve, da potnik ni uporabil enotnega obrazca iz odstavka 1 ali obrazca, ki ga zagotovi prevoznik v skladu z odstavkom 3, ali ker je poslal obrazec drugače kot po elektronski poti iz odstavka 3.

Potniki imajo pravico, da svoj zahtevek vložijo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

Če zahtevek ni dovolj natančen, prevoznik pozove potnika, da zahtevek pojasni in dopolni.

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo na podlagi člena 18 oziroma 19. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo. Ta izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 28a(2) te uredbe. Komisija enotni obrazec v vseh uradnih jezikih Unije objavi na svojem spletišču.
2. [...]

3. Če je mogoče, prevozniki brez nepotrebnega odlašanja sestavijo in potnikom pošljejo obrazec za zahteve za povračilo in nadomestilo na podlagi člena 18 oziroma člena 19 ali navedejo povezavo, ki omogoča neposreden dostop do tega obrazca ali enotnega obrazca iz odstavka 1.

Prevozniki na svojem spletišču navedejo podatke, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko po elektronski poti pošljejo zahtevki za nadomestilo ali povračilo. Navedena zahteva se ne uporablja, kadar so na voljo druga elektronska komunikacijska sredstva, z uporabo katerih lahko potniki zahtevajo povračilo ali nadomestilo, na primer kadar je na spletišču ali v mobilnih aplikacijah na voljo obrazec iz prvega pododstavka tega odstavka, če taka sredstva v dostopni obliki omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca iz odstavka 1 ter so na voljo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

4. [...];

(3) člen 23 se spremeni:

- (a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Prevozniki, prodajalci vozovnic, potovalni agenti in upravljavci terminalov ob prodaji vozovnic za storitve, ki spadajo na področje uporabe te uredbe, v okviru svojih pristojnosti zagotovijo, da se potnikom zagotovijo ustrezne in razumljive informacije o njihovih pravicah na podlagi te uredbe. Prevozniki, upravljavci terminalov in po potrebi pristaniške oblasti v okviru svojih pristojnosti prav tako zagotovijo, da so informacije o pravicah potnikov iz te uredbe javno na voljo na ladjah in v pristaniških terminalih ter, če je mogoče, v pristaniških terminalih. Informacije se, kolikor je to mogoče, zagotovijo v dostopnih oblikah in v istih jezikih, v katerih so informacije na splošno na voljo vsem potnikom. Pri zagotavljanju navedenih informacij se posebna pozornost nameni potrebam invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo.“;

(b) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Prevozniki, upravljavci terminalov in po potrebi pristaniške oblasti potnike na ladjah, v pristaniških terminalih in če je mogoče v pristaniščih ustrezno obvestijo o svojih kontaktnih podatkih in kontaktnih podatkih izvršnega organa, ki ga je zadevna država članica določila v na podlagi člena 25(1).“;

(4) vstavi se naslednji člen 23a:

„Člen 23a

Sredstva komuniciranja s potniki

Informacije iz členov 16, 22 in 23 se zagotovijo v najustreznejši obliki, in sicer po elektronski poti, če je to tehnično izvedljivo.

Kadar se informacije zagotovijo z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, prevozniki, upravljavci terminalov, pristaniške oblasti, potovalni agenti in prodajalci vozovnic zagotovijo, da se lahko vsaka pisna korespondenca, vključno z datumom in časom take korespondence, hrani za poznejšo uporabo. Breme dokazovanja glede vprašanj, ali in kdaj so potnikom zagotovili potrebne informacije, nosijo prevozniki, upravljavci terminalov, pristaniške oblasti, potovalni agenti in prodajalci vozovnic. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

(5) [...];

- (6) vstavita se naslednja člena 25b in 25c:

Člen 25b

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

Nacionalni izvršilni organi lahko od prevoznikov, upravljavcev terminalov in pristaniških oblasti zahtevajo dokumente in informacije, ki so pomembne za izvajanje njihove funkcije. Če ni določeno drugače, se taki dokumenti in informacije zagotovijo v enem mesecu od prejema zahteve.

Člen 25c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

Nacionalni izvršilni organ, pri katerem se potnik pritoži v skladu s členom 25(3), ali kateri koli drug organ, ki ga država članica na podlagi te določbe določi v ta namen, pritožnika po potrebi obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.

To obveznost je mogoče izpolniti z napotitvijo potnika na interaktivno orodje [seznam priglašeni organov ARS], ki ga vzdržuje Komisija na podlagi člena [20] Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta*, ali, če je ustrezno, na določeno kontaktno točko ARS, priglašeno Komisiji na podlagi člena [24] navedene direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>);

- (7) [...];

(8) vstavi se naslednji člen 28a:

„Člen 28a

Postopek v odboru

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 26(1) Uredbe (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta*⁺. Ta odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta**.
2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.

Kadar odbor ne da mnenja, Komisija osnutka izvedbenega akta ne sprejme in se uporabi člen 5(4), tretji pododstavek, Uredbe (EU) št. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (UL L, ..., ELI: ...);

** Uredba (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije (UL L 55, 28.2.2011, str. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“.

⁺ UL: vstaviti serijsko številko uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), v ustrezno opombo pa številko, datum in sklic na UL.

Člen 4
Spremembe Uredbe (EU) št. 181/2011

Uredba (EU) št. 181/2011 se spremeni:

(0) v členu 2 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Kar zadeva prevoze iz odstavka 1 tega člena, pri katerih je predvidena dolžina prevoza krajša od 250 km, se uporabljajo člen 4(2), člen 9, člen 10(1), člen 16(1), točka (b), člen 16(2), člen 17(1) in (2), člen 24, člen 25, člen 25a, kolikor se nanaša na informacije iz členov 24 in 25, členi 26 do 28 ter člena 28b in 28c.“;

(0a) v členu 3 se doda naslednja opredelitev:

„(r) ‚priznani pes vodnik‘ pomeni psa, ki je posebej usposobljen za povečanje samostojnosti in samoodločbe invalidov ter je uradno priznan v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili, kadar ta pravila obstajajo;“;

(1) vstavi se naslednji člen 19a:

„*Člen 19a*

Vložitev zahtevkov za povračilo in odškodnino

0. Prevozniki potnike jasno seznanijo s postopkom vložitve zahtevka za povračilo in odškodnino na podlagi člena 19.
- 0a. Potniki imajo pravico, da svoje zahteve za povračilo ali odškodnino vložijo na enotnem obrazcu iz odstavka 1, obrazcu, ki ga zagotovi prevoznik v skladu z odstavkom 3, ali na drug način. Prevozniki ne zavrnejo zahtevka na podlagi utemeljitve, da potnik ni uporabil enotnega obrazca iz odstavka 1 ali obrazca, ki ga zagotovi prevoznik v skladu z odstavkom 3, ali ker je poslal obrazec drugače kot z elektronskimi sredstvi iz odstavka 3.

Potniki imajo pravico, da svoj zahtevek vložijo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

Če zahtevek ni dovolj natančen, prevoznik pozove potnika, da zahtevek pojasni in dopolni.

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za povračilo in odškodnino na podlagi člena 19. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo. Navedeni izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 31a(2). Komisija enotni obrazec v vseh uradnih jezikih Unije objavi na svojem spletišču.
2. [...]
3. Če je mogoče, prevozniki brez nepotrebnega odlašanja sestavijo in potnikom pošljejo obrazec za zahteve za povračilo in odškodnino na podlagi člena 19 ali navedejo povezavo, ki omogoča neposreden dostop do tega obrazca ali enotnega obrazca iz odstavka 1 tega člena.

Prevozniki na svojem spletišču navedejo podatke, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko z elektronskimi sredstvi pošljejo zahtevki za povračilo ali odškodnino. Navedena zahteva se ne uporablja, kadar so na voljo druga elektronska komunikacijska sredstva, z uporabo katerih lahko potniki zahtevajo povračilo ali odškodnino, na primer kadar je na spletišču ali v mobilnih aplikacijah na voljo obrazec iz prvega pododstavka tega odstavka, če taka sredstva v dostopni obliki omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca iz odstavka 1 ter so na voljo vsaj v jeziku, uporabljenem pri rezervaciji.

4. [...]“;

(2) člen 20 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. V primeru odpovedi ali zamude pri začetku linijskega prevoza prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje potnike, katerih potovanje se začne na postaji, obvesti o tem in o njihovih pravicah na podlagi te uredbe čim prej, najpozneje pa 30 minut po načrtovanem času odhoda, o pričakovanem času odhoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo.“;

(b) odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:

„4. Informacije, zahtevane na podlagi odstavkov 1 in 2, se vsem potnikom zagotovijo tudi z elektronskimi sredstvi, tudi potnikom, katerih potovanje se začne na avtobusnem postajališču, in sicer v roku, določenem v odstavku 1, če se potnik s tem strinja in je prevozniku ali, kadar je ustrezno, upravljavcu postaje zagotovil potrebne kontaktne podatke ob nakupu vozovnice.“;

(3) naslov poglavja V se nadomesti z naslednjim:

„Poglavje V
Splošna pravila, kakovost storitev in pritožbe“;

(4) Člen 24 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 24

Pravica do informacij o potovanju

Prevozniki in upravljavci postaj v okviru svojih pristojnosti potnikom ves čas njihovega potovanja zagotavljajo ustrezne informacije v oblikah, ki so dostopne vsem, in v jezikih, v katerih so informacije običajno na voljo vsem potnikom.“;

(5) v členu 25 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Prevozniki in upravljavci postaj ob prodaji vozovnic za storitve avtobusnega prevoza v okviru svojih pristojnosti zagotovijo, da so potnikom na voljo:

- (a) ustrezne in razumljive informacije o njihovih pravicah in obveznostih na podlagi te uredbe;
- (b) kontaktni podatki prevoznikov ali, kadar je ustrezno, upravljavcev postaj;
- (c) kontaktni podatki izvršilnega organa ali organov, ki jih je država članica določila na podlagi člena 28(1).

Informacije iz prvega pododstavka se zagotovijo tudi z elektronskimi sredstvi, če je to izvedljivo, med drugim na postajah in po potrebi na internetu. Na zahtevo invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo se te informacije, kadar je to izvedljivo, zagotovijo v dostopni obliki.“;

(6) vstavi se naslednji člen 25a:

„*Člen 25a*

Sredstva komuniciranja s potniki

Informacije iz členov 20 in 24 ter člena 25(1) se po potrebi zagotovijo v najustreznejši obliki, in sicer z elektronskimi sredstvi, če je to tehnično izvedljivo.

Kadar se informacije zagotovijo z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, prevozniki, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic in potovalni agenti zagotovijo, da se lahko vsaka pisna korespondenca, vključno z datumom in časom take korespondence, hrani za poznejšo uporabo. Breme dokazovanja glede vprašanj, ali in kdaj so potnikom zagotovili potrebne informacije, nosijo prevozniki, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic in potovalni agenti. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

- (7) [...]
- (8) vstavita se naslednja člena 28b in 28c:

Člen 28b

Posredovanje informacij nacionalnim organom izvrševanja

Nacionalni organi izvrševanja lahko zahtevajo, da prevozniki in upravljavci postaj zagotovijo dokumente in informacije, ki so pomembni za izvajanje njihove funkcije. Če ni določeno drugače, se taki dokumenti in informacije zagotovijo v enem mesecu od prejema zahteve.

Člen 28c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih organov izvrševanja

Nacionalni organ izvrševanja, pri katerem potnik vloži pritožbo v skladu s členom 28(3), ali kateri koli drug organ, ki ga država članica imenuje v ta namen na podlagi navedene določbe, pritožnika po potrebi obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.

To obveznost je mogoče izpolniti z napotitvijo potnika na interaktivno orodje [seznam priglašeni organov ARS], ki ga vzdržuje Komisija na podlagi člena [20] Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta*, ali, če je ustrezno, na določeno kontaktno točko ARS, priglašeno Komisiji na podlagi člena [24] navedene direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)“;

(9) [...]

(10) vstavi se naslednji člen 31a:

„Člen 31a

Postopek v odboru

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 26(1) Uredbe (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta*⁺. Ta odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011.
2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta**.

Kadar odbor ne da mnenja, Komisija osnutka izvedbenega akta ne sprejme in se uporabi člen 5(4), tretji pododstavek, Uredbe (EU) št. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (UL L, ..., ELI: ...);

** Uredba (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije (UL L 55, 28.2.2011, str. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“.

⁺ UL: vstaviti serijsko številko uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), v ustrezno opombo pa številko, datum in sklic na UL.

Člen 5
Spremembe Uredbe (EU) 2021/782

Uredba (EU) 2021/782 se spremeni:

(0) v členu 3 se doda naslednja opredelitev:

(23) ‚priznani pes pomočnik‘ pomeni psa, ki je posebej usposobljen za povečanje samostojnosti in samoodločbe invalidov ter je uradno priznan v skladu z veljavnimi nacionalnimi pravili, kadar ta pravila obstajajo;“;

(0a) v členu 20(2) se točka (b) nadomesti z naslednjim:

„(b) hotel ali drugo vrsto namestitve in prevoz od železniške postaje do mesta namestitve, kadar je potrebna ena ali več nočitev ali kadar je potrebna dodatna nočitev, kjer in kadar je to fizično mogoče. Kadar je taka nočitev potrebna zaradi okoliščin iz člena 19(10), lahko prevoznik v železniškem prometu trajanje nočitve omeji na največ tri noči. Kadar koli je to mogoče, se upoštevajo posebne zahteve za dostop invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo ter potrebe priznanih psov pomočnikov;“;

(0b) člen 20(5) se nadomesti z naslednjim:

„5. Prevoznik v železniškem prometu, ki opravlja storitev, je pri uporabi odstavkov 1 do 4 zlasti pozoren na potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo kot tudi morebitnih spremljevalcev in priznanih psov pomočnikov.“

(0c) v členu 23(1) se točka (c) nadomesti z naslednjim:

„(c) dovoljeno je, da jih spremlja priznani pes pomočnik v skladu z zadevnim nacionalnim pravom;“;

(0d) člen 25 se spremeni:

(a) naslov se nadomesti z naslednjim:

„Člen 25

Nadomestilo za opremo za gibanje, pripomočke in priznane pse pomočnike“

(b) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Kadar prevozniki v železniškem prometu in upravljavci postaj povzročijo izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, vključno z invalidskimi vozički in pripomočki ali izgubijo ali poškodujejo priznane pse pomočnike, ki jih uporabljajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, so za tako izgubo ali poškodbo odgovorni in morajo brez nepotrebnega odlašanja zagotoviti nadomestilo. To nadomestilo krije:

- (a) stroške nadomestitve ali popravila izgubljene ali poškodovane opreme za gibanje ali pripomočkov;
- (b) stroške nadomestitve ali zdravljenja poškodbe priznanega psa pomočnika, ki je bil izgubljen ali poškodovan; in
- (c) razumne stroške začasne nadomestitve opreme za gibanje, pripomočkov ali priznanih psov pomočnikov, kadar take nadomestitve ne zagotovi prevoznik v železniškem prometu ali upravljavec postaj v skladu z odstavkom 2.“;

- (1) vstavi se naslednji člen 30a:

„Člen 30a

Sredstva komunikacije s potniki

Kadar se informacije na podlagi te uredbe potnikom zagotovijo z elektronskimi sredstvi komunikacije, prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj in prodajalci vozovnic zagotovijo, da se lahko vsa pisna korespondenca, vključno z datumom in časom korespondence, hrani na trajnem nosilcu podatkov za poznejšo uporabo. Breme dokazovanja glede vprašanj, ali in kdaj so potnikom zagotovili potrebne informacije, nosijo prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj in prodajalci vozovnic. Vsa sredstva komunikacije potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

- (4) člen 38 se spremeni:

- (a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 26(1) Uredbe (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta⁺. Ta odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (UL L, ..., ELI: ...).“;

⁺ UL: vstaviti serijsko številko uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), v ustrezno opombo pa številko, datum in sklic na UL.

(b) v odstavku 2 se doda drugi pododstavek:

„Kadar odbor ne da mnenja, Komisija osnutka izvedbenega akta ne sprejme in se uporabi člen 5(4), tretji pododstavek, Uredbe (EU) št. 182/2011.“

Člen 7

Začetek veljavnosti in uporaba

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Uporablja se od ... [2 leti od datuma začetka veljavnosti te uredbe].

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju,

Za Evropski parlament
predsednik/predsednica

Za Svet
predsednik/predsednica
