

Bruxelles, 8. prosinca 2023.
(OR. en)

16284/23

Međuinstitucijski predmet:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

PRIJEDLOG

Od:	Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ
Datum primitka:	30. studenoga 2023.
Za:	Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Predmet:	Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2023) 753 final.

Priloženo: COM(2023) 753 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 29.11.2023.
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Ovaj zakonodavni prijedlog revizije regulatornog okvira za prava putnika¹ pridonijet će poticanju upotrebe kolektivnih vrsta prijevoza, a time i provedbi zelenog plana. On je važan dio strategije za održivu i pametnu mobilnost², koju je Komisija donijela 2020.

Prava putnika temelje se na više zasebnih i komplementarnih prava koja putnici imaju prije, tijekom i nakon putovanja, što uključuje, među ostalim, pravo na pristupačnost i pomoć za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, pravo na informacije prije i u raznim etapama putovanja, pravo na ispunjenje ugovora o prijevozu u slučaju poremećaja, pravo na naknadu u određenim okolnostima te pravo na brz i pristupačan sustav rješavanja pritužbi. Budući da se prava putnika u EU-u svake godine primjenjuju na više od 13 milijardi putovanja unutar EU-a, zaštita putnika postala je jedna od vodećih inicijativa EU-a. Međutim, iako je u posljednjih 20 godina ostvaren znatan napredak, i dalje postoji mnogo poteškoća.

Ovom revizijom obuhvaćena su dva problematična područja, koja su potvrđena procjenom učinka. Prije svega, nedostaci u provedbi i izvršenju prava putnika onemogućuju putnicima koji putuju svim vrstama prijevoza da u potpunosti iskoriste svoja prava. Taj problem prisutan je od donošenja raznih uredaba o pravima putnika i već je utvrđen u izvješćima i studijama Komisije³.

Kako je pokazalo više istraživanja Eurobarometra, nedovoljna informiranost putnika o njihovim pravima i problemi s ostvarivanjem tih prava poteškoće su do kojih često dolazi. Posljednje istraživanje iz 2019.⁴ pokazuje da samo otprilike trećina građana EU-a zna da je zaštićena posebnim pravima pri putovanju kolektivnim prijevozom u EU-u.

Nedovoljnu informiranost putnika i probleme s izvršenjem njihovih prava istaknuo je i Europski revizorski sud u izvješću iz 2018. pod naslovom „Putnici u EU-u imaju opsežna prava, ali se i dalje moraju boriti da ih ostvare”⁵. Te su poteškoće bile očite i tijekom pandemije bolesti COVID-19: putnici nisu bili svjesni svojih prava i često nisu znali komu se obratiti kad su ih željeli ostvariti. Europski revizorski sud do istog je zaključka došao i u tematskom izvješću iz 2021. pod naslovom „Prava putnika u zračnom prometu tijekom pandemije bolesti COVID-19: unatoč nastojanjima Komisije ključna prava nisu zaštićena”⁶.

¹ Regulatorni okvir za prava putnika sastoji se od pet uredaba: Uredbe (EZ) br. 261/2004 i Uredbe (EZ) br. 1107/2006 za zračni prijevoz, Uredbe (EU) br. 1177/2010 za brodski prijevoz, Uredba (EU) br. 181/2011 za autobusni prijevoz te Uredbe (EU) 2021/782, kojom se zamjenjuje Uredba (EZ) br. 1371/2007 za željeznički prijevoz.

² COM(2020) 789 final: Strategija za održivu i pametnu mobilnost – usmjeravanje europskog prometa prema budućnosti.

³ Vidjeti procjenu učinka SWD(2023) 386, 2. dio o definiciji problema.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip_19_6814. U pripremi je novo istraživanje Eurobarometra o pravima putnika, a rezultati se očekuju u prvom tromjesečju 2024.

⁵ Europski revizorski sud, Tematsko izvješće br. 30/2018: Putnici u EU-u imaju opsežna prava, ali se i dalje moraju boriti da ih ostvare.

⁶ [Europski revizorski sud, Tematsko izvješće br. 15/2021: Prava putnika u zračnom prometu tijekom pandemije bolesti COVID-19: unatoč nastojanjima Komisije ključna prava nisu zaštićena.](#)

Drugi problem koji se nastoji riješiti ovim Prijedlogom nešto je konkretniji: odnosi se na pravo na povrat pune cijene zrakoplovne karte ako se let ne obavi prema planu, što je problem koji se pogoršao tijekom pandemije bolesti COVID-19. Pravila o povratu trenutačno su nejasna ako putnici u zračnom prijevozu let rezerviraju preko posrednika.

Paralelno s ovim Prijedlogom, treći problem, odnosno zaštita putnika tijekom multimodalnih putovanja, rješava se zasebnim zakonodavnim prijedlogom o proširenju prava putnika na multimodalna putovanja⁷.

U vezi s nedostacima u provedbi i izvršenju prava putnika u svim vrstama prijevoza nastoje se postići dva cilja: prvo, zajamčiti djelotvorno i učinkovito izvršenje u svim državama članicama tako da nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva na raspolaganju imaju djelotvornije načine praćenja poštuju li operatori prava putnika te drugo, pobrinuti se za djelotvornije rješavanje pritužbi tako da putnici na raspolaganju imaju brz, jednostavan i pristupačan sustav. Prijedlogom će se doprinijeti usklađivanju pravila za različite vrste prijevoza, pri čemu će se na najbolji način iskoristiti nedavne promjene iz Uredbe (EU) 2021/782 o pravima putnika u željezničkom prijevozu i Prijedloga Komisije o izmjeni Uredbe (EU) br. 261/2004 iz 2013.⁸ Od tih novih mjera potencijalno bi ostvarili korist svi putnici koji ostvaruju prava putnika.

Kad je riječ o povratu novca putnicima u zračnom prijevozu koji su let rezervirali preko posrednika, nastoji se uspostaviti jasan postupak povrata za sve uključene dionike (npr. prijevoznike, posrednike i putnike). Od tih mjera korist bi potencijalno ostvarilo približno 450 milijuna putnika godišnje koji svoje karte rezerviraju preko posrednika.

Europski parlament nedavno je u rezoluciji⁹ spomenuo pitanje standardiziranih dimenzija ručne prtljage. Prijedlogom izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 iz 2013. Komisija je već odgovorila na neka pitanja koja je Europski parlament istaknuo kao zabrinjavajuća, konkretno na uvođenje obveze zračnih prijevoznika da informiraju putnike o dopuštenoj ručnoj prtljazi primjenjivoj na njihove rezervacije. Međutim, putnici se često suočavaju i s nedoumicama jer različiti zračni prijevoznici imaju različita pravila o dopuštenoj ručnoj prtljazi, a i cijene karata se razlikuju zbog velikog broja različitih dimenzija i težina koje dopuštaju različiti zračni prijevoznici i za različite vrste karata. Zračni prijevoznici mogu slobodno određivati cijene karata, ali trebalo bi definirati ograničen broj uobičajenih veličina i težina kako bi se smanjile nedoumice. Zračni prijevoznici trebali bi prema potrebi surađivati s proizvođačima zrakoplova i prtljage kako bi se dogovorili o tim standardima, ali i dostavljati informacije o pridržavanju industrijskih normi o težini i dimenzijama ručne prtljage u okviru standarda kvalitete usluge o kojima su također dužni izvješćivati.

Naposljetku, u vrstama prijevoza koje nisu zračni prijevoz prijevoznik koji zahtijeva da osoba s invaliditetom putuje u pratnji asistenta mora dopustiti asistentu da putuje besplatno. Pravila povezana s različitim vrstama prijevoza kojima se nastoji dodatno ostvariti pristupačnost u skladu s člankom 9. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom trebala bi se dodatno uskladiti te primjenjivati i na zračni prijevoz. Ako zračni prijevoznik zahtijeva da osoba s invaliditetom putuje u pratnji asistenta kako bi ispunio zakonske zahtjeve za sigurnost u

⁷ Vidjeti Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja, COM(2023) 752 final od 29.11.2023.

⁸ Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u vezi s prijevozom putnika i njihove prtljage, COM(2013) 130 final od 13.3.2013.

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_HR.html.

zračnom prijevozu, trebao bi biti obvezan osobi u pratnji omogućiti besplatan prijevoz. To je važan preduvjet kako bi osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću mogle koristiti zračni prijevoz kao i ostali putnici. Stoga će to biti značajan korak u provedbi obveza o pristupačnosti iz Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom u pravu EU-a.

Općenito, reformom se nastoje otkloniti nedostaci u provedbi i izvršenju postojećih prava putnika te se ne utvrđuju nova prava putnika. Njome se uspostavlja ravnoteža između zaštite putnika te obveza prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

Ova inicijativa dio je Priloga II. programu rada Komisije za 2023. (Inicijative u okviru REFIT-a) pod naslovom „Gospodarstvo u interesu građana”¹⁰.

- **Dosljednost s postojećim odredbama politike u tom području**

Komisija se u strategiji za održivu i pametnu mobilnost obvezala poduzeti mjere kako bi zajamčila da se prava putnika u EU-u bolje provode, da su jasnija prijevoznicima i putnicima, da omogućuju odgovarajuću pomoć i nadoknadu troškova, među ostalim u slučaju poremećaja, te odgovarajuće sankcije ako se pravila pravilno ne primjenjuju, kao i razmotriti mogućnosti i koristi daljnje razrade multimodalnog okvira za prava putnika (mjera 63.). Prijedlog je stoga u skladu s politikom o pravima putnika.

Predložene izmjene koje se odnose na izvršenje uvelike se temelje na novim pravilima iz nove Uredbe o pravima putnika u željezničkom prijevozu (Uredba (EU) 2021/782) i Prijedloga Komisije o izmjeni Uredbe (EU) br. 261/2004 iz 2013. Njima bi se omogućilo pojednostavnjenje i usklađivanje regulatornog okvira u korist europskih putnika.

Novom Uredbom o pravima putnika u željezničkom prijevozu uvedeno je više novih pravila koja bi mogla biti korisna i za zaštitu putnika koji putuju drugim vrstama prijevoza, kao što su obveza operatora da dijele relevantne informacije s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva, bolji alati za ta nacionalna tijela i novi standardizirani obrazac za naknadu i povrat koji se primjenjuje u cijelom EU-u. Stoga su mjere politike predstavljene u ovom Prijedlogu komplementarne s novom Uredbom o pravima putnika u željezničkom prijevozu.

Kad je riječ o pravima putnika u zračnom prijevozu, Komisija je još 2013. predložila izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 kako bi se prava putnika pojasnila, a njihova učinkovitost povećala. Komisija smatra da su pravila predložena 2013. za bolju provedbu prava putnika u zračnom prijevozu i dalje primjerena. Riječ je o prioritetoj temi iz njezinih prethodnih godišnjih programa rada, koja je prioritet i za 2024.¹¹ Tri institucije EU-a utvrdile su zajedničke zakonodavne prioritete za 2023. i 2024. u kojima žele postići znatan napredak, a među njima je i prijedlog iz 2013.¹²

U tom kontekstu predložena pravila za bolju provedbu utvrđena u prijedlogu iz 2013. o zračnom prijevozu (kao što je mogućnost da Komisija od nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva zatraži da istraže određene sumnjive prakse operatora) korisna su i za zaštitu putnika koji putuju drugim vrstama prijevoza. Stoga se predlaže njihovo proširenje na druge

¹⁰ Program rada Komisije za 2023. Odlučna i ujedinjena Unija, COM(2022) 548 final od 18.10.2022.

¹¹ Program rada Komisije za 2024. Ostvarimo rezultate danas, pripremimo se za sutra, COM(2023) 638 final od 17.10.2023., Prilog III., str. 26., br. 109.

¹² Vidjeti međuinstitucijski postupak 2013/0072(COD), [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) i popis zajedničkih zakonodavnih prioriteta za 2023. i 2024.: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

vrste prijevoza. Kad je riječ o pravima putnika u zračnom prijevozu, mjere politike predstavljene u ovom Prijedlogu komplementarne su zakonodavnom prijedlogu iz 2013.

Komisija je 2021. objavila tri evaluacije regulatornog okvira za prava putnika u brodskom i autobusnom prijevozu i za prava putnika sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prijevozu¹³. Te tri evaluacije pokazuju, među ostalim, da ima prostora za poboljšanje provedbe tih uredaba.

Kako je pokazalo više istraživanja Eurobarometra, nedovoljna informiranost putnika o njihovim pravima i problemi s izvršenjem tih prava pitanja su koja se ponavljaju. Posljednje istraživanje iz 2019.¹⁴ pokazuje da samo otprilike trećina građana EU-a zna da je zaštićena posebnim pravima pri putovanju zračnim, željezničkim, autobusnim i brodskim prijevozom u EU-u (rezultat sličan Eurobarometru iz 2014.). Zbog toga Komisija redovito organizira informativne kampanje o pravima putnika te nudi informacije putem jedinstvenog digitalnog pristupnika „Your Europe” i aplikacije o pravima putnika koja je dostupna na svim službenim jezicima EU-a.

Nedovoljnu informiranost putnika i probleme s izvršenjem njihovih prava istaknuo je i Europski revizorski sud u navedenim izvješćima iz 2018. i 2021.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

U Prijedlogu se uzima u obzir ostalo zakonodavstvo EU-a koje se trenutačno revidira ili osmišljava kako bi se zajamčile usklađenost i koherentnost. To posebno uključuje tekuće inicijative za zaštitu potrošača, koje uključuju uredbe o pravima putnika u EU-u, koje su komplementarne, ali se ne preklapaju s ovom inicijativom.

Kad je riječ o preispitivanju Direktive (EU) 2015/232 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, pravila o putovanjima u paket-aranžmanima iz te direktive i prijedloga njezine revizije¹⁵ također su dosljedna s ovim Prijedlogom: iako se obje direktive odnose na putovanja, riječ je o dva zasebna tržišta. Ovaj Prijedlog – u skladu s postojećim zakonodavstvom o pravima putnika i prijedlogom njegove izmjene – odnosi se isključivo na usluge prijevoza putnika (npr. kombinacija usluga željezničkog i autobusnog prijevoza), a pravila o putovanjima u paket-aranžmanima odnose se na kombinaciju različitih usluga putovanja koju nudi organizator (npr. paket u kojem se kombiniraju let i smještaj u hotelu). Međutim, ako pružatelj usluge (prijevoznik) otkaže uslugu, pravo na povrat od pružatelja usluge u roku od sedam dana imaju i organizatori u smislu Direktive o putovanjima u paket aranžmanima i posrednici koji su za putnika platili prijevozne karte s vlastita računa u smislu ovog Prijedloga. Putnici koji rezerviraju zrakoplovnu kartu preko posrednika dobit će povrat u roku od 14 dana, baš kao i putnici koji putuju u paket-aranžmanima. Prijedlog Direktive o putovanjima u paket aranžmanima obuhvaća i pitanja kao što su predujmovi i zaštita u slučaju nesolventnosti, ali zaštita putnika u slučaju nesolventnosti zračnih prijevoznika i velike krize nastojat će se uspostaviti u tekućoj reviziji Uredbe (EZ) br. 1008/2008 (Uredba o uslugama

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 i SWD(2021) 415, https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Posebno istraživanje Eurobarometra iz 2019. o mišljenima građana EU-a o pravima putnika, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Prijedlog Uredbe o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/20, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji, COM(2023) 753 final od 29.11.2023.

zračnog prijevoza), prvenstveno mjerama za povećanje financijske sposobnosti i otpornosti zračnih prijevoznika te sprečavanje stečaja ili krize likvidnosti¹⁶.

Izvršenje zakonodavstva o zaštiti potrošača temelji se na dva komplementarna stupa. Prvo, potrošači mogu iskoristiti privatne mehanizme za izvršavanje: pravnu zaštitu pred sudom ili izvansudsko rješavanje sporova. Komisija je 2023. donijela Prijedlog izmjene Direktive 2013/11/EU (Direktiva o alternativnom rješavanju sporova) kako bi dodatno poboljšala pojedinačno i skupno izvansudsko rješavanje sporova¹⁷. Tim prijedlogom poboljšava se alternativno rješavanje sporova jer se od nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva zahtijeva da informiraju putnike o mogućnostima alternativnog rješavanja sporova. Drugo, potrošači mogu biti zaštićeni javnim izvršavanjem, koje uglavnom provode javna tijela koja štite kolektivne interese potrošača. Prava putnika prvenstveno izvršavaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva odgovorna za uredbu o pravima putnika u EU-u. Uredba (EU) 2017/2394 (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) komplementarni je instrument kojim se uspostavlja okvir za suradnju kako bi nacionalna tijela iz svih zemalja Europskog gospodarskog prostora mogla surađivati u rješavanju povreda prava potrošača (među ostalim prava putnika) ako poslovni nastan pružatelja usluge i boravište potrošača nisu u istoj zemlji. Postupci protiv zračnih prijevoznika i posrednika na temelju Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača pokazali su da dijalog može biti koristan za potporu izvršenju prava putnika, ali i da je potrebno poboljšati pravila na snazi, posebno ona koja se primjenjuju ako je u kupnju karte uključen posrednik¹⁸.

Ovaj Prijedlog u skladu je s Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/1926 o informacijama o multimodalnim putovanjima¹⁹. Tom uredbom od vlasnika podataka (npr. tijela nadležna za promet, prijevoznici i upravitelji infrastrukture) zahtijeva se da podatke o prometnim mrežama (uključujući podatke o uslugama prijevoza kao što su vozni redovi i radni sati) koji su dostupni u digitalnom strojno čitljivom formatu stave na raspolaganje korisnicima putem nacionalnih pristupnih točaka koje su uspostavile države članice. U skladu je i s Prijedlogom revizije Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/1926²⁰. Tom se revizijom taj zahtjev proširuje tako što se od prosinca 2025. do prosinca 2028. postupno dodaju vrste dinamičnih podataka kao što su vremena dolaska i polaska u stvarnom vremenu. To je iznimno važno za ovaj Prijedlog jer će putnici pri promjeni vrste prijevoza imati informacije o poremećajima u putovanju u stvarnom vremenu. To će se dodatno poduprijeti predloženom izmjenom Direktive o ITS-u²¹, kojom bi se trebalo pobrinuti da aplikacije ITS-a u cestovnom prometu omogućuju neometanu integraciju s drugim vrstama prijevoza, kao što su željeznički

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_hr.

¹⁷ Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828, COM(2023) 649 final, 17.10.2023.

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_hr.

¹⁹ Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 od 31. svibnja 2017. o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pružanja informacija o multimodalnim putovanjima na razini EU-a (SL L 272, 21.10.2017., str. 1.).

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_hr.

²¹ Prijedlog Direktive o izmjeni Direktive 2010/40/EU o okviru za uvođenje inteligentnih prometnih sustava u cestovnom prometu i za veze s ostalim vrstama prijevoza, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (Europski parlament i Vijeće postigli su dogovor o privremenom tekstu u lipnju 2023.).

prijevoz ili aktivna mobilnost, čime bi se olakšao prelazak na te vrste prijevoza kad je god to moguće kako bi se poboljšala učinkovitost i pristupačnost.

Ovaj Prijedlog u skladu je i s Komunikacijom o zajedničkom europskom prostoru za podatke o mobilnosti (EMDS), u kojoj se opisuje predloženi način stvaranja zajedničkog europskog prostora za podatke o mobilnosti, uključujući njegove ciljeve, glavne značajke, potporne mjere i ključne etape. Njime se nastoji olakšati pristup podacima te njihovo okupljanje i dijeljenje iz postojećih i budućih izvora podataka o prometu i mobilnosti²².

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

Članak 91. stavak 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) pravna je osnova za donošenje zakonodavstva EU-a koje se odnosi na zajedničku prometnu politiku. Ta je odredba pravna osnova za uredbe o pravima putnika koje su trenutačno na snazi. Osim toga, u skladu s člankom 100. stavkom 2. UFEU-a zakonodavac Unije može utvrditi odgovarajuće odredbe za pomorski promet.

• Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)

Razina zaštite putnika bila je prilično ograničena prije donošenja uredaba o pravima putnika. Mnogi prijevoznici (zračni, ali i željeznički prijevoznici, broderska poduzeća i sve više autobusnih prijevoznika) pružaju usluge u više država članica, pa čak i u trećim zemljama. Stoga je potrebno uskladiti prava putnika na razini EU-a kako bi svi dionici uključeni u pružanje usluga prijevoza (npr. prijevoznici, upravitelji infrastrukture (posebice relevantno za osobe sa smanjenom pokretljivošću), posrednici itd.), koje su često prekogranične, imali jednake uvjete. Učinkovito izvršenje i dalje ovisi o suradnji među državama članicama i provedbi aktivnosti praćenja na nacionalnoj razini. Kad je riječ o povratu novca koji izdaju posrednici, tržište zračnog prijevoza u EU-u u principu je prekogranično, pri čemu su neki od najvećih posrednika sudionici na međunarodnom tržištu. Djelovanjem na nacionalnoj razini moglo bi se narušiti unutarnje tržište, a putnici moraju moći ostvariti svoja prava na isti način i dobiti istu zaštitu bez obzira na to u koju državu članicu putuju.

Novim mjerama povezanim s izvršenjem mogla bi se povećati djelotvornost postojećih prava jer bi nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva primjenjivala prakse kojima se operatori terminala i posrednici (posebice oni koji ne primjenjuju uvijek postojeća pravila o pravima putnika na potpuno usklađen način) potiču da putnicima pruže najbolju zaštitu, a uklonile bi se prepreke koje građanima onemogućuju djelotvorno ostvarivanje prava koja imaju na temelju prava EU-a. Djelotvornija provedba prava putnika potaknut će građane da češće koriste javni prijevoz umjesto osobnih automobila, što će doprinijeti zelenom planu. Naposljetku, nove mjere doprinijet će povećanju zaštite putnika u zračnom prijevozu u cijelom EU-u jer će im povrat novca biti zajamčen čak i ako kartu rezerviraju preko posrednika. Stoga je za rješavanje navedenih problema potrebno djelovanje na razini EU-a.

• Proporcionalnost

Kako je detaljno opisano u poglavlju 7. procjene učinka priložene ovom Prijedlogu i točki 3. ovog Obrazloženja, nijedna od dviju opcija koje se odnose na izvršenje ne prelazi ono što je

²² Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Stvaranje zajedničkog europskog prostora za podatke o mobilnosti, COM(2023) 751 final od 29.11.2023.

potrebno za ostvarivanje općih ciljeva politike, a to su pravilno funkcioniranje jedinstvenog tržišta prijevoza putnika i visoka razina zaštite potrošača za putnike koji putuju jednom ili više vrsta prijevoza, što se ostvaruje tako što se prijevoznicima, posrednicima i (posebice za osobe sa smanjenom pokretljivošću) operatorima terminala i nacionalnim upravama omogućuje da ta prava primjenjuju i izvršavaju na učinkovit i djelotvoran način. Isto vrijedi i za opcije politike koje se odnose na nedovoljno jasna pravila o povratu kad se let rezervira preko posrednika.

- **Odabir instrumenta**

Budući da se radi o prijedlogu o izmjeni pet postojećih uredaba, odabrani instrument također je uredba.

3. REZULTATI *EX POST* EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENA UČINKA

- ***Ex post* evaluacije/provjere primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Komisija je od 2020. do 2021. evaluirala uredbe o pravima putnika sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prijevozu (Uredba (EZ) br. 1107/2006) te pravima putnika u brodskom prijevozu (Uredba (EU) br. 1177/2010) i autobusnom prijevozu (Uredba (EU) br. 181/2011). U te tri evaluacije utvrdila je da još uvijek postoje poteškoće, posebice u primjeni, praćenju i izvršenju tih pravila. Pokazalo se da se opseg aktivnosti praćenja usklađenosti znatno razlikuje među državama članicama te da nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva često nisu dovoljno informirana o tome jesu li i na koji način prava putnika zaštićena. Ukupni broj pritužbi podnesenih nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva općenito je nizak ili vrlo nizak: približno 15 pritužbi na milijun putnika u vezi s pravima putnika sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prijevozu, otprilike jedna pritužba na milijun putnika u vezi s pravima putnika u brodskom prijevozu i otprilike 1,5 pritužbi na milijun putnika u vezi s pravima putnika u autobusnom prijevozu. Međutim, nije jasno je li uzrok tomu dobra zaštita prava putnika ili izostanak pritužbi putnika, a ako je riječ o izostanku pritužbi, zbog čega one izostaju i je li među ostalim razlog to što putnici nisu upoznati sa svojim pravima.

- **Savjetovanja s dionicima**

Savjetovanjima su se nastojali prikupiti kvalitativni i kvantitativni dokazi od relevantnih skupina dionika i opće javnosti.

Relevantne skupine dionika sastoje se od organizacija koje zastupaju potrošače i putnike (među ostalim osobe s invaliditetom), nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva i drugih javnih tijela, tijela za alternativno rješavanje sporova, prijevoznika (zračni, željeznički i autobusni prijevoznici te brodovlasnici) i njihovih udruženja, operatora terminala (upravna tijela zračnih luka, upravitelji željezničkih kolodvora, operatori autobusnih kolodvora, operatori lučkih terminala) i njihovih udruženja, posrednika (posredni prodavatelji putnih karata, internetske putničke agencije, organizatori putovanja u paket aranžmanima) i njihovih udruženja, osiguravajućih društva i fondova za zaštitu u slučaju nesolventnosti, kartičarskih kuća i agencija za pomoć u ostvarivanju prava putnika.

Komisija se s dionicima savjetovala s pomoću sljedećih metoda: odgovori na poziv na očitovanje, otvoreno javno savjetovanje na internetu te ciljano javno savjetovanje s

relevantnim interesnim skupinama putem internetskih upitnika, intervju, radionica i sastanaka stručne skupine nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva²³.

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Revizorski sud

U obzir su uzeta tematska izvješća Europskog revizorskog suda br. 30/2018: „Putnici u EU-u imaju opsežna prava, ali se i dalje moraju boriti da ih ostvare” i br. 15/2021 o pravima putnika u zračnom prometu tijekom pandemije bolesti COVID-19. Tim preporukama nastoje se povećati usklađenost, jasnoća i djelotvornost okvira za prava putnika u EU-u te dodatno osnažiti nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva i ojačati ovlasti Komisije.

Evaluacijske studije

Tri evaluacije prava putnika u brodskom prijevozu, autobusnom prijevozu i prava osoba sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prijevozu, koje su objavljene 2021., također su uzete u obzir kao vanjsko stručno mišljenje.

Ostale studije i istraživanja

U obzir su uzete i vanjske studije o trenutačnoj razini zaštite prava putnika u zračnom prijevozu u EU-u²⁴ (2020.) i pravima putnika u multimodalnom prijevozu²⁵ (2019.), kao i istraživanje Eurobarometra o pravima putnika iz 2019.²⁶

Procjena učinka

Kao potpora procjeni učinka provedena je vanjska studija.

Prijedlogu Uredbe o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji priloženo je izvješće o procjeni učinka, o kojem je Odbor za nadzor regulative 7. srpnja 2023. dao pozitivno mišljenje sa zadržkama. Izvješće o procjeni učinka revidirano je u skladu sa zaključcima i preporukama Odbora. Analiza problema i analiza koristi unaprijedene su, posebice u vezi s očekivanim koristima za potrošače. Dodana je detaljnija procjena učinaka na tržišno natjecanje najpogođenijih gospodarskih subjekata.

U procjeni učinka detaljno su razmotrene opcije politike koje se odnose na dva problematična područja obuhvaćena ovim Prijedlogom: 1. putnici ne ostvaruju punu korist od svojih prava zbog nedostataka u provedbi i izvršenju te 2. pravila o povratu ako se let rezervira preko posrednika nejasna su.

²³ Za više informacija o savjetovanju s dionicima vidjeti sažeto izvješće u Prilogu 2. procjeni učinka SWD(2023) 386.

²⁴ [Studija o trenutačnoj razini zaštite prava putnika u zračnom prijevozu u EU-u – Ured za publikacije EU-a \(europa.eu\)](https://europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1).

²⁵ Istraživačka studija o pravima putnika u multimodalnom kontekstu (lipanj 2019.): <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Posebno istraživanje Eurobarometra iz 2019. o mišljenima građana EU-a o pravima putnika, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Kad je riječ o ovom Prijedlogu, u procjeni učinka kao najpoželjnija opcija utvrđena je kombinacija najbolje ocijenjenih opcija za svako problematično područje, tj. opcija politike 1.2 za izvršenje i opcija politike 3.2 za povrate.

Kad je riječ o području izvršenja, razmotrene su dvije opcije politike.

Opcijom politike 1.1 pravila o izvršenju i rješavanju pritužbi nastoje se uskladiti tako da se mjere koje već postoje u novoj Uredbi (EU) 2021/782 o pravima putnika u željezničkom prijevozu (mjere od (a) do (d)) ili Prijedlogu Komisije o pravima putnika u zračnom prijevozu iz 2013. (mjera (e)) uvode za druge vrste prijevoza:

- (a) prijevoznici, upravitelji terminala i posrednici morat će nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva dostavljati relevantne podatke na zahtjev nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva; mjera će imati vrlo pozitivan učinak na aktivnosti nadzora koje obavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva jer će znatno doprinijeti proširenju njihovih saznanja o ponašanju dionikâ;
- (b) prijevoznici i upravitelji terminala morat će donijeti i provoditi standarde kvalitete usluge te izvješćivati o njihovoj provedbi; prijevoznici će također morati informirati putnike i nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva o provedbi prava putnika;
- (c) Komisiji će se dati ovlasti za donošenje standardiziranih obrazaca zahtjeva za povrat i naknadu kako bi se putnicima olakšala potraživanja; ti obrasci građanima će olakšati dostavljanje potpune dokumentacije sa svim relevantnim pojedinostima, a operatori će ih biti dužni prihvatiti, ali postojeći obrasci operatora ili nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva ostat će valjani;
- (d) nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva morat će informirati putnike, prema potrebi, o pravu na traženje pojedinačne pravne zaštite preko tijela za alternativno rješavanje sporova;
- (e) Komisija od nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva može zatražiti da pokrenu istrage, posebice u predmetima koji uključuju više država članica kako bi se potaknula relevantna suradnja među državama članicama.

Opcija politike 1.2 sastoji se od svih mjera iz opcije politike 1.1 i dviju dodatnih mjera:

- (f) poboljšanje informiranja putnika o njihovim pravima kako bi bili bolje upoznati s tim pravima, posebice pri rezervaciji i tijekom poremećaja putovanja;
- (g) uvođenje obveze za nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva da provode aktivnosti praćenja usklađenosti na temelju procjene rizika; ta će tijela na najbolji način iskoristiti podatke dobivene od dionika i razviti program praćenja na temelju procjene rizika opetovane neusklađenosti s pravilima o pravima putnika. Prijevoznici i upravitelji terminala bit će zaduženi za što brže otklanjanje neusklađenosti utvrđenih tijekom aktivnosti praćenja koje provode nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva.

Najpoželjnija opcija politike u području izvršenja jest opcija politike 1.2, kojom se najbolje jamči da prijevoznici i operatori terminala poštuju svoje obveze i doprinose djelotvornom rješavanju pritužbi putnika te da nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva izvršavaju prava putnika na najdjelotvorniji i najučinkovitiji način u svim državama članicama. Opcija politike 1.2 podrazumijeva veće dodatne troškove za prijevoznike, operatore terminala i nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva nego opcija politike 1.1, ali razlika je neznatna (130,7 milijuna EUR za opciju politike 1.1 u odnosu na 138 milijuna EUR za opciju politike

1.2, izraženo kao sadašnja vrijednost u razdoblju od 2025. do 2050. u odnosu na osnovnu vrijednost), a veća djelotvornost predloženih mjera nadmašuje dodatne troškove. Osim toga, opcija politike 1.2 najdjelotvornija je opcija. Njome se dodatno usklađuje rad na izvršenju u državama članicama.

Kad je riječ o povratu novca pri rezervaciji zrakoplovnih karata preko posrednika, u procjeni učinka razmotrene su tri opcije: opcija politike 3.1: putnik može zatražiti povrat samo od prijevoznika, opcija politike 3.2: prijevoznik može odlučiti mora li putnik zatražiti povrat od posrednika (pod uvjetom da se posrednik složi s tim) ili prijevoznika te opcija politike 3.3: putnik može odabrati hoće li povrat zatražiti od posrednika ili zračnog prijevoznika. Smatralo se da su opcije politike 3.1 i 3.2 jednako djelotvorne u smislu uspostave jasnog postupka povrata jer bi ga posrednik i zračni prijevoznik utvrdili unaprijed, prije rezervacije. U smislu učinkovitosti najbolje je ocijenjena opcija politike 3.2 jer podrazumijeva najmanje troškove za sve strane, nakon čega slijedi opcija politike 3.3, a zatim 3.1. Smatralo se da su opcije politike 3.2 i 3.3 jednako koherentne, prvenstveno jer se njima postiže usklađenost s Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima i njezinom tekućom revizijom. Kad je riječ o supsidijarnosti i proporcionalnosti, opcija politike 3.2 ocijenjena je mnogo bolje od preostale dvije opcije. To je jedina opcija koja odražava trenutačne modele distribucije zračnih prijevoznika i najmanje je invazivna u smislu tržišne prakse. Zbog tih razloga opcija 3.2 odabrana je kao najpoželjnija opcija. Pretpostavlja se da će dovesti do administrativnih troškova od 0,07 milijuna EUR za zračne prijevoznike i 57,42 milijuna EUR za posrednike, kao i uštede troškova na komplikacijama od 1679,1 milijuna EUR za potrošače (sve brojke izražene su kao sadašnja vrijednost od 2025. do 2050. u odnosu na osnovnu vrijednost)²⁷.

Očekuje se da će najpoželjnija opcija imati vrlo ograničen učinak na zapošljavanje i okoliš. Njome će se povećati povjerenje putnika u izvršenje njihovih prava, među ostalim pri kupnji zrakoplovnih karata preko posrednika, što će potrošače potaknuti da biraju održivije vrste prijevoza za svoja putovanja. Najpoželjnija opcija u skladu je s okolišnim ciljevima europskog zelenog plana i Europskog zakona o klimi. Doprinosi cilju održivog razvoja br. 13 (poduzeti hitne mjere za borbu protiv klimatskih promjena i njihovih učinaka). Procjenjuje se da će učinak na mala i srednja poduzeća u smislu dodatnih troškova biti vrlo ograničen²⁸.

- **Primjerenost i pojednostavnjenje propisa**

Ova inicijativa dio je Priloga II. programu rada Komisije za 2023. (Inicijative u okviru REFIT-a) pod naslovom „Gospodarstvo u interesu građana”²⁹. Ima važnu ulogu u REFIT-u jer se njome usklađuju prava u različitim vrstama prijevoza. Predloženi standardizirani obrazac za potraživanja na razini EU-a koji putnici uvijek mogu koristiti (umjesto različitih načina za potraživanja pri različitim operatorima) olakšat će život putnika, a potencijalno i operatora i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva. Prijevoznicima će biti jasnije kako se uskladiti s postojećim pravima, zbog čega će provedba biti učinkovitija. Operatori koji primjenjuju prava putnika na usklađen način imat će najniže troškove provedbe dodatnih obveza. Nove obveze potaknut će promjene kod operatora koji opetovano ne primjenjuju određena prava na usklađen način. Rad nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva bit će učinkovitiji jer će prijevoznici s njima morati dijeliti više podataka o usklađenosti s pravilima, što će im omogućiti da u aktivnostima nadzora primjenjuju pristup koji se temelji na riziku.

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, Prilog II.: Inicijative u okviru REFIT-a, str. 7., inicijativa br. 6.

Inicijativa podrazumijeva pojednostavnjenja i za putnike koji kupuju zrakoplovne karte preko posrednika jer se pojašnjava kako mogu dobiti povrat novca (najvažnije: od koga i kada). Jasni rokovi u kojima posrednici putnicima moraju isplatiti povrat znače da putnici neće morati provjeravati različite uvjete i odredbe, u kojima se kašnjenja isplate trenutačno često ni ne spominju. Postupak povrata bit će učinkovitiji za zračne prijevoznike i posrednike jer će postupak, rokovi i kanali za informiranje biti jasni svim stranama.

Mala i srednja poduzeća na koja inicijativa utječe čine 95 % zračnih posrednika, 85 % autobusnih prijevoznika i 99 % brodskih prijevoznika³⁰.

Očekuje se da će učinak na konkurentnost EU-a ili međunarodnu trgovinu biti uglavnom neutralan.

Svim mjerama u području izvršenja osim jednom uređuje se odnos između nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva i operatora ili Komisije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva te su one prilagođene digitalnom okruženju. Jedina mjera koja ima izravan učinak na građane uvođenje je standardiziranih obrazaca za povrat i pritužbe. Ti obrasci bit će dostupni u fizičkom i digitalnom obliku: očekuje se da će većina građana upotrebljavati digitalni oblik, ali građani koji zbog nekog razloga ne upotrebljavaju digitalna rješenja neće biti izostavljeni.

Mjere predviđene u području povrata primjerene su i za fizičko i za digitalno okruženje. Putnike bi trebalo informirati o internetskim, telefonskim i poštanskim podacima za kontakt tijela od kojeg bi trebali zatražiti povrat. Predviđa se da jedinstvena kontaktna točka zračnog prijevoznika nudi mogućnost stupanja u kontakt telefonom, poštom i putem interneta. Zračni posrednici i prijevoznici o postupku povrata putnike bi trebali informirati na svojim internetskim stranicama, ali i na potvrdi rezervacije.

Ciljevi održivog razvoja

Inicijativa doprinosi **ciljevima održivog razvoja** br. 10 „Smanjiti nejednakosti unutar zemalja i među zemljama” (u vezi s putnicima s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću), br. 13 „Klimatska politika” (poboljšana prava putnika mogu potaknuti građane da češće upotrebljavaju javni prijevoz umjesto osobnih automobila) i br. 16 „Svima omogućiti pristup pravosuđu te uspostaviti učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama” (poboljšana i pristupačna pravna zaštita za putnike i bolji instrumenti izvršenja za upravu).

Provjera usklađenosti s djelovanjem u području klime

Prijedlog je u skladu s ciljem klimatske neutralnosti iz Europskog zakona o klimi te ciljevima Unije za 2030. i 2050. i doprinosi ostvarivanju cilja održivog razvoja br. 13 „Klimatska politika”, kako je prethodno navedeno.

Temeljna prava

Ovim se Prijedlogom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača te na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje.

³⁰ SWD(2023) 386.

Obveza dijeljenja osobnih podataka putnika utječe na pravo na zaštitu osobnih podataka iz članka 8. Povelje. Ta je obveza nužna i proporcionalna s obzirom na cilj uspostave djelotvorne zaštite potrošača u skladu s člankom 38. Povelje. Osim toga, kako bi se dodatno ublažili učinci na zaštitu podataka, provode se zaštitne mjere za zaštitu podataka, i to ograničenje svrhe i jasno razdoblje zadržavanja. Daljnje odredbe Prijedloga o upotrebi podataka za kontakt putnika doprinose poštovanju prava na zaštitu osobnih podataka u skladu s člankom 8. Povelje jer se u njima jasno utvrđuje koji se osobni podaci mogu upotrebljavati u određene svrhe (radi informiranja, povrata novca, preusmjerenja putnika i zbog sigurnosnih razloga) i pod kojim uvjetima.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Prijedlog ne utječe na proračun Unije.

5. DRUGI ELEMENTI

• Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja

Komisija će evaluirati provedbu i djelotvornost ove inicijative na temelju pokazatelja napretka navedenih u procjeni učinka, kao što su broj pritužbi koje zaprimaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva, tijela za alternativno rješavanje sporova i europski centri za zaštitu potrošača, broj i vrsta aktivnosti praćenja koje provode nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva te broj sankcija koje izriču operatorima³¹. Osim toga, istraživanja Eurobarometra poslužit će kao pokazatelj za mjerenje informiranosti putnika o njihovim pravima i njihova zadovoljstva načinom na koji prijevoznici poštuju prava putnika u EU-u. Izvješća prijevoznika o provedbi standarda kvalitete usluge također će biti korisna za evaluaciju intervencije. Važni pokazatelji za povrat ako je zrakoplovna karta rezervirana preko posrednika bit će broj upita i pritužbi putnika podnesenih nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva o prebacivanju odgovornosti između prijevoznika i posrednika te u vezi s posrednicima (očekuje se da će se povećati jer nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva trenutačno nisu nadležna za posrednike), o kojima nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva izvješćuju Komisiju.

Komisija se u Komunikaciji pod naslovom „Dugoročna konkurentnost EU-a: perspektiva nakon 2030.”³² obvezala racionalizirati i pojednostavniti zahtjeve za izvješćivanje bez ugrožavanja povezanih ciljeva politike. Ovaj prijedlog u skladu je s tim nastojanjima. Iako se njime uvodi nova obveza za zračne, autobusne i brodske prijevoznike³³ da svake dvije godine objave izvješće o provedbi standarda kvalitete usluge s ključnim pokazateljima uspješnosti povezanim s pravima putnika (npr. točnost, rješavanje pritužbi, suradnja sa zastupnicima osoba s invaliditetom), ta su izvješća apsolutno nužna za praćenje i izvršenje prava putnika. Prijevoznici su u savjetovanju s dionicima naveli da već prikupljaju te podatke, a odlučeno je da će se izvješćivati samo svake dvije godine kako bi troškovi provedbe tih mjera ostali niski. Osim što su vrijedan izvor informacija za nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva s ograničenim resursima pri provedbi zadaća praćenja i izvršenja, tim će se izvješćima putnicima omogućiti da donose utemeljene odluke o odabiru prijevoznika na temelju kvalitete

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Ta obveza već se primjenjuje na željezničke prijevoznike na temelju članka 29. Uredbe (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.

njegove usluge, a moglo bi se potaknuti i tržišno natjecanje među prijevoznicima na temelju kvalitete njihovih usluga.

- **Detaljno obrazloženje posebnih odredaba prijedloga**

Ovaj Prijedlog imat će ograničen učinak na strukturu pet uredaba koje se izmjenjuju. Njime će se postojeći regulatorni okvir dopuniti tako što će se postojećim pravilima koja se temelje na vrstama prijevoza dodati skup sveobuhvatnih zahtjeva. Struktura nove Uredbe opisana je u nastavku.

Uvodne izjave

U uvodim izjavama ističe se doprinos prava putnika zajedničkoj prometnoj politici, politici zaštite potrošača i ciljevima strategije za održivu i pametnu mobilnost. Osim toga, u njima se navode problemi i ciljevi na koje se Prijedlog odnosi te obrazloženje predloženih mjera.

Članak 1.: izmjene Uredbe (EZ) 261/2004 (o pravima putnika u zračnom prijevozu)

Članak sadržava definicije novih elemenata u izmijenjenoj Uredbi i posebne odredbe koje se odnose na nove zahtjeve: povrat kad se karta rezervira preko posrednika; poboljšanje informiranja putnika o njihovim pravima pri rezervaciji i tijekom poremećaja putovanja; standardi kvalitete usluge, zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i naknadu, pristup praćenju usklađenosti na temelju rizika, dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva i informacije o alternativnom rješavanju sporova koje dostavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva.

Članak 2.: izmjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006 (o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu)

Članak sadržava definicije novih elemenata u izmijenjenoj uredbi, a zatim slijede posebne odredbe koje se odnose na nove zahtjeve: standardi kvalitete usluge, zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i naknadu, pristup praćenju usklađenosti na temelju rizika, dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva, informacije o alternativnom rješavanju sporova koje dostavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva te suradnja među državama članicama, Komisijom i Odborom za prava putnika.

Članak 3.: izmjene Uredbe (EU) br. 1177/2010 (o pravima putnika u brodskom prijevozu)

Članak sadržava definicije novih elemenata, a zatim slijede posebne odredbe koje se odnose na nove zahtjeve kojima se Uredba izmjenjuje: zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i naknadu, poboljšanje informiranja putnika o njihovim pravima pri rezervaciji i tijekom poremećaja putovanja, standardi kvalitete usluge, pristup praćenju usklađenosti na temelju rizika, dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva, informacije o alternativnom rješavanju sporova koje dostavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva te suradnja među državama članicama, Komisijom i Odborom za prava putnika.

Članak 4.: izmjene Uredbe (EU) br. 181/2011 (o pravima putnika u autobusnom prijevozu)

Članak sadržava definicije novih elemenata u izmijenjenoj uredbi, a zatim slijede posebne odredbe koje se odnose na nove zahtjeve: zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i naknadu, poboljšanje informiranja putnika o njihovim pravima pri rezervaciji i tijekom poremećaja putovanja, standardi kvalitete usluge, pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika na temelju rizika, dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva, informacije o alternativnom rješavanju sporova koje dostavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva te suradnja među državama članicama, Komisijom i Odborom za prava putnika.

Članak 5.: izmjene Uredbe (EU) 2021/782 (o pravima putnika u željezničkom prijevozu)

Članak sadržava definicije novih elemenata u izmijenjenoj Uredbi i posebne odredbe koje se odnose na nove zahtjeve: sredstva komunikacije s putnicima, pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika na temelju rizika te suradnja između država članica i Komisije.

Članak 6. sadržava zajedničke odredbe Uredbe koje se odnose na stupanje na snagu.

Naposljetku, prilozi Uredbi sadržavaju detaljne specifikacije standarda kvalitete usluge za sve vrste prijevoza osim željezničkog prijevoza.

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1. i članak 100. stavak 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija²,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Radi djelotvorne zaštite prava putnika u Uniji koji putuju zračnim, željezničkim, brodskim i autobusnim prijevozom potreban je niz izmjena uredaba (EZ) br. 261/2004³, (EZ) br. 1107/2006⁴, (EU) br. 1177/2010⁵, (EU) br. 181/2011⁶ i (EU) 2021/782⁷ Europskog parlamenta i Vijeća.
- (2) Djelotvorna prava putnika trebala bi potaknuti povećanje putovanja javnim prijevozom, što je cilj utvrđen u strategiji za održivu i pametnu mobilnost, koju je Komisija donijela u prosincu 2020.

¹ SL C , , str. .

² SL C , , str. .

³ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>.

⁴ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.

⁵ Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>.

⁶ Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 55, 28.1.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

⁷ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (3) Komisija je u sveobuhvatnim evaluacijama Uredbe (EZ) br. 1107/2006, Uredbe (EU) br. 1177/2010 i Uredbe (EU) br. 181/2011, koje je provela od 2019. do 2020., zaključila da je djelotvornost zakonodavstva Unije o pravima putnika ugrožena nedovoljnom informiranošću putnika o njihovim pravima i postojećim odredbama o njihovu izvršenju. Osim toga, u tim je evaluacijama utvrđeno i da putnici, uključujući osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, svoja prava ne ostvaruju u potpunosti jer postoje, s jedne strane, nedostaci u načinu na koji ih provode prijevoznici, upravna tijela zračnih luka, upravitelji kolodvora, operatori lučkih terminala, upravna tijela autobusnih kolodvora i posrednici te, s druge strane, nedostaci u načinu na koji ih izvršavaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva⁸.
- (4) Potrebni su pojednostavnjenje, dosljednost i usklađivanje pravila Uredbe (EZ) br. 261/2004, Uredbe (EZ) br. 1107/2006, Uredbe (EU) br. 1177/2010 i Uredbe (EU) br. 181/2011, posebno onih koja se odnose na informiranje putnika o njihovim pravima prije i tijekom putovanja, izvršenje prava putnika i rješavanje njihovih pritužbi. Postojeća pravila u tim uredbama trebala bi izmijeniti kako bi bila komplementarna pravilima iz nedavno donesene Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća⁹ povezanima s obrascima zahtjeva za povrat i naknadu, standardima kvalitete usluge, obvezama prijevoznika da dijele informacije s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva te informacijama za putnike o alternativnom rješavanju sporova koje dostavljaju nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva.
- (5) Postupak povrata kad je riječ o zrakoplovnim kartama rezerviranim preko posrednika trenutačno je nejasan i stoga bi ga trebalo pojasniti. Posrednici su u postupak povrata uključeni na dva načina: jedna je mogućnost da podatke o plaćanju putnika (kreditna kartica) izravno prenose prijevozniku („izravni posrednik”), a zračni prijevoznik preokreće izvorni tok plaćanja kako bi povrat stigao izravno na račun putnika. Druga je mogućnost da posrednik zračnom prijevozniku plaća s vlastita računa („posrednik platitelj/potražitelj”), a kad zračni prijevoznik preokrene tok plaćanja, uplata stiže na račun posrednika. Posrednik zatim prenosi konačnu isplatu za povrat putniku. Putnici često ne znaju koji je postupak povrata posrednik odabrao. Posrednik i prijevoznik trebali bi informirati putnika o postupku povrata. Konkretnije, zračni prijevoznik trebao bi objaviti surađuje li s posrednicima pri obradi povrata i, ako da, s kojima.
- (6) Isplata povrata preko posrednika koji je izvršio uplatu zračnom prijevozniku s vlastita računa („posrednik platitelj/potražitelj”) raširena je praksa u industriji zračnog prijevoza. Stoga bi zračni prijevoznici tu mogućnost trebali imati na raspolaganju.
- (7) Ako zračni prijevoznik obrađuje povrate preko te vrste posrednika, rok za isplatu putniku trebao bi se produljiti na najviše 14 dana kako bi se uzelo u obzir da u postupku povrata postoje dva koraka. Stoga bi zračni prijevoznik isplatu za povrat posredniku trebao prenijeti u roku od najviše sedam dana, a posrednik bi je trebalo prenijeti putniku u roku od još sedam dana. Ako putnik ne dobije povrat u roku od najkasnije 14 dana, trebao bi imati pravo na povrat izravno od zračnog prijevoznika koji izvodi let.

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 i SWD(2021) 415.

⁹ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (8) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁰ primjenjuje se i na obradu osobnih podataka koju vrše zračni prijevoznici i posrednici. Svaka obrada osobnih podataka posebno se mora odvijati u skladu sa zahtjevima iz članka 5. stavka 1. i članka 6. stavka 1. Uredbe (EU) 2016/679. Trebalo bi imati na umu da obveze informiranja putnika o njihovim pravima ne dovode u pitanje obvezu vođitelja obrade da ispitaniku pruži informacije u skladu s člancima 12., 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.
- (9) Kad putnik kupi kartu od posrednika, zračni prijevoznik trebao bi moći izravno stupiti u kontakt s putnikom ako je to potrebno da bi putnik dobio relevantne informacije o putovanju, a zračni prijevoznik ispunio svoje obveze u skladu s ovom Uredbom i primjenjivim pravom Unije o sigurnosti zračnog prometa te o zračnom prijevozniku koji obavlja let u skladu s Uredbom (EZ) br. 2111/2005¹¹. Prijevoznik te podatke za kontakt može upotrijebiti isključivo u svrhu ispunjavanja tih obveza i ne bi ih trebao obrađivati ni u koju drugu svrhu. Te osobne podatke trebalo bi izbrisati u roku od 72 sata od završetka ugovora o prijevozu, osim ako je njihovo daljnje zadržavanje opravdano kako bi se ispunile obveze u pogledu prava putnika na preusmjeravanje, povrat troškova ili naknadu.
- (10) Pristup praćenju poštovanja prava putnika na temelju rizika, koji se temelji na zaprimljenim pritužbama, ali i na aktivnostima praćenja usklađenosti, kao što su inspekcije, trebao bi nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva omogućiti da lakše otkriju i isprave neusklađenosti prijevoznika i upravitelja terminala s postojećim pravilima.
- (11) Informacije koje se putnicima pružaju o njihovim pravima prije i tijekom putovanja trebale bi poboljšati njihovu informiranost. Te informacije trebale bi biti sažete, istaknute te lako i izravno dostupne. Trebale bi biti jasne i sveobuhvatne te se pružati, u mjeri u kojoj je to moguće, elektroničkim putem.
- (12) Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva trebala bi međusobno surađivati radi usklađenog tumačenja i primjene predmetnih uređaba. Redovit protok informacija od prijevoznika, upravitelja terminala i posrednika prema nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva o svim aspektima povezanim s primjenom relevantnih uređaba nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva trebao bi omogućiti da bolje obavljaju svoju zadaću praćenja.
- (13) Prijevoznici i upravitelji terminala trebali bi definirati i pratiti standarde kvalitete usluge te upravljati njima za sve usluge prijevoza putnika kako bi se obuhvatila operativna obilježja svake vrste prijevoza. Ti standardi kvalitete usluge trebali bi se, među ostalim, odnositi na kašnjenja, otkazivanja, pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, mehanizme za rješavanje pritužbi, zadovoljstvo putnika i čistoću. Prijevoznici bi također trebali objavljivati informacije o svojim standardima kvalitete usluge.

¹⁰ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

¹¹ Uredba (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koji sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ (SL L 344, 27.12.2004., str. 15.).

- (14) Kad je riječ o pravima putnika u zračnom prijevozu, zračni prijevoznici trebali bi nastojati uspostaviti standarde industrije za težinu i dimenzije ručne prtljage kako bi se ograničio trenutačno velik broj različitih praksi i kako bi se poboljšalo iskustvo putovanja putnika te bi trebali izvješćivati o ispunjavanju tih standarda u okviru svojih sustava upravljanja kvalitetom usluge. Zahvaljujući objavi izvješća prijevoznika o standardima kvalitete korisnici bi trebali moći uspoređivati i donositi utemeljene odluke, potaknulo bi se tržišno natjecanje na temelju kvalitete usluga, a nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva olakšali bi se ujednačeno praćenje i izvršenje.
- (15) Kako bi se putnicima olakšalo podnošenje zahtjeva za povrat troškova ili naknadu u skladu s predmetnim uredbama, trebalo bi za takve zahtjeve utvrditi obrasce koji su valjani u cijeloj Uniji. Putnici bi trebali imati mogućnost podnošenja svojih zahtjeva s pomoću takvog obrasca.
- (16) Putnike koji traže pojedinačnu pravnu zaštitu trebalo bi informirati o mogućnosti podnošenja pritužbe tijelima za alternativno rješavanje sporova o navodnim kršenjima predmetnih uredaba. To najbolje mogu učiniti nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva.
- (17) S obzirom na članak 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile mogućnosti putovanja zračnim prijevozom usporedive s mogućnostima koje imaju drugi građani, ako zračni prijevoznik, njegovi zastupnici ili organizator putovanja zahtijevaju da osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću prati druga osoba koja joj može pružiti pomoć koja se zahtijeva u skladu s primjenjivim sigurnosnim zahtjevima koji su utvrđeni međunarodnim pravom, pravom Unije ili nacionalnim pravom ili su ih utvrdila nadležna tijela, osoba u pratnji trebala bi putovati besplatno. Osim toga, to bi trebalo uskladiti s postojećim pravima u željezničkom, autobusnom i brodskom prijevozu u Uniji. Nadalje, ako se informacije osobama s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću pružaju u pristupačnim oblicima, trebale bi se pružati u skladu s primjenjivim zakonodavstvom, kao što su zahtjevi za pristupačnost utvrđeni u Prilogu I. Direktivi (EU) 2019/882¹².
- (18) Budući da ciljeve ove Uredbe, odnosno uspostavu djelotvornog izvršenja prava putnika u zračnom, željezničkom, autobusnom i brodskom prijevozu, države članice ne mogu postići u dovoljnoj mjeri, već se oni zbog potrebe za istim pravilima na jedinstvenom tržištu mogu bolje postići na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (19) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća¹³. Za donošenje zajedničkih obrazaca zahtjevâ za povrat i naknadu trebao bi se primjenjivati postupak ispitivanja.

¹² Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

¹³ Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).

- (20) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje.
- (21) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁴ te je on dao mišljenje [],

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004

Uredba (EZ) br. 261/2004 mijenja se kako slijedi:

- (1) u članku 2. dodaje se sljedeća definicija:
- „(z) „posrednik” znači svaki prodavatelj putnih karata, organizator ili prodavatelj kako su definirani u članku 3. točkama 8. i 9. Direktive (EU) 2015/2302, osim prijevoznika.”;
- (2) umeće se članak 8.a:

„Članak 8.a

Povrat kad se karta rezervira preko posrednika

1. Ako je putnik kartu kupio preko posrednika, zračni prijevoznik koji izvodi let nadoknadu iz članka 8. stavka 1. točke (a) može isplatiti preko tog posrednika u skladu s ovim člankom.
2. Posrednik i zračni prijevoznik informiraju putnika o postupku povrata kako je predviđeno ovim člankom na jasan, razumljiv i lako dostupan način pri rezervaciji i na potvrdi rezervacije.
3. Povrat preko posrednika besplatan je za putnike i sve druge uključene strane.
4. Prijevoznik na jasan, razumljiv i lako dostupan način objavljuje prihvaća li obradu povrata preko posrednika i, ako prihvaća, preko kojih posrednika.
5. Kad je riječ o povratu preko posrednika koji su zračnom prijevozniku platili karte s vlastita računa, primjenjuju se sljedeća pravila:
 - (a) zračni prijevoznik isplaćuje povrat posredniku u roku od sedam dana kao jednu transakciju istim načinom plaćanja koji je primijenjen pri rezervaciji i povezuje tu isplatu s izvornim brojem rezervacije. Rok od sedam dana počinje teći od datuma na koji je putnik odabrao opciju nadoknade u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) prvom alinejom. Posrednik isplaćuje povrat putniku izvornim načinom plaćanja, najkasnije u roku od dodatnih sedam dana, te o tome obavješćuje putnika i zračnog prijevoznika;

¹⁴ Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.).

(b) ako putnik ne dobije povrat u roku od 14 dana od datuma na koji je odabrao opciju nadoknade u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) prvom alinejom, zračni prijevoznik koji izvodi let stupa u kontakt s putnikom najkasnije na dan nakon isteka razdoblja od 14 dana kako bi prikupio podatke o plaćanju za isplatu povrata. Nakon što dobije te podatke, zračni prijevoznik koji izvodi let putniku isplaćuje povrat u roku od sedam dana te o tome obavješćuje putnika i posrednika.

6. Ovaj članak ne utječe na obveze zračnih prijevoznika koji izvode let u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302.”;

(3) umeće se članak 14.a:

„Članak 14.a

Prijenos informacija

1. Informacije za putnike u skladu s ovom Uredbom pružaju se i u elektroničkom obliku ako je to tehnički izvedivo. Ako se informacije dostavljaju u tom obliku, zračni prijevoznici i posrednici putniku omogućuju čuvanje sve pisane korespondencije, uključujući njezin datum i vrijeme, na trajnom mediju. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt i djelotvorno komunicira s njima.

2. Ako putnik kartu ne kupuje izravno od zračnog prijevoznika, nego preko posrednika, taj posrednik zračnom prijevozniku dostavlja podatke za kontakt putnika i pojedinosti o rezervaciji. Zračni prijevoznik te podatke za kontakt može upotrebljavati samo u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi ispunio obveze informiranja, pružanja skrbi, povrata troškova, preusmjeravanja i odštete iz ove Uredbe, kako bi ispunio obveze zračnog prijevoznika u skladu s primjenjivim pravom Unije o sigurnosti zračnog prometa te kako bi informirao putnike o prijevozniku koji obavlja let u skladu s obvezama iz poglavlja III. Uredbe (EZ) br. 2111/2005.

3. Prijevoznik briše podatke za kontakt u roku od 72 sata nakon završetka ugovora o prijevozu, osim ako je njihovo daljnje zadržavanje opravdano kako bi se ispunile obveze u pogledu prava putnika na preusmjeravanje, povrat troškova ili naknadu.

4. Ako posrednik kupuje kartu u ime putnika, pri rezervaciji obavješćuje zračnog prijevoznika o tome da je rezervirao kartu kao posrednik. Zračnom prijevozniku dostavlja vlastite poštanske i elektroničke podatke za kontakt. Ako posrednik zatraži informacije koje putnik dobiva od zračnog prijevoznika kako bi ispunio svoje obveze u skladu sa stavkom 2., o tome obavješćuje zračnog prijevoznika, a zračni prijevoznik informacije iz stavka 2. istodobno dostavlja posredniku i putniku.

5. Zračni prijevoznik posredniku omogućuje da prenese i zatraži informacije iz stavaka 2. i 4. u okviru postupka rezervacije.”;

(4) umeće se članak 15.a:

„Članak 15.a

Standardi kvalitete usluge

1. Zračni prijevoznici uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu II.

2. Zračni prijevoznici nadziru vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge. Na svojim internetskim stranicama do [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga. To izvješće ne sadržava osobne podatke.

3. Upravna tijela zračnih luka koje se nalaze u državi članici uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu II. Ona prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.”;

(5) umeće se članak 16.aa:

„Članak 16.aa

Zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i odštetu

1. Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i odštetu iz članka 7. i 8. Taj se zajednički obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁵.

2. Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 1. Zračni prijevoznici koji izvode let i posrednici ne smiju odbiti zahtjev samo zato što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznik traži od putnika da pojasni svoj zahtjev te mu u tome pomaže.

3. Zračni prijevoznici i posrednici na svojim internetskim stranicama navode sredstva, kao što je e-adresa, za slanje zahtjevâ iz stavka 1. u elektroničkom obliku. Ovaj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije s pomoću kojih putnici mogu zatražiti povrat troškova ili odštetu, kao što su obrazac na internetskim stranicama ili mobilne aplikacije, pod uvjetom da ta sredstva uključuju izbor i informacije iz zajedničkog obrasca te da su dostupna na jednom od službenih jezika Unije i na jeziku koji je međunarodno prihvaćen u zračnom prijevozu. Putnike se pri upotrebi tih sredstava ne smije sprečavati da dostave informacije na bilo kojem jeziku Unije.

4. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim jezicima Unije. Tijelo ili tijela koja država članica odredi u skladu s člankom 16. stavkom 1. i člankom 16.a stavkom 3. brine se za to da putnici imaju pristup zajedničkom obrascu.”;

(6) umeću se članci 16.ba, 16.bb i 16.bc:

„Članak 16.ba

Pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva razvijaju program praćenja usklađenosti zračnih prijevoznika, upravnih tijela zračnih luka i posrednika s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti uključuje reprezentativan uzorak aktivnosti praćenja.

¹⁵ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj ocjeni kojom se uzimaju u obzir pritužbe putnika podnesene tim tijelima, ako postoje, kao i rezultati aktivnosti praćenja tih tijela, informacije iz članka 16.bb stavaka 1. i 3. te drugi izvori informacija o primjeni ove Uredbe na državnom području pojedine države članice.
3. Procjena rizika prvi se put provodi do 30. lipnja XXXX. [godinu dana nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se, prema potrebi, u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumentacije. Uključuju i najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja razmjerne su utvrđenim rizicima.
5. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju se pobrinuti za to da zračni prijevoznici, upravna tijela zračnih luka i posrednici brzo isprave neusklađenosti utvrđene tijekom aktivnosti praćenja. Od prijevoznika zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravljanje neusklađenosti.
6. Komisija se do 30. lipnja XXXX. [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga obavješćuje o programu praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjeni rizika iz stavka 2. i njihovim zaključcima.

Članak 16.bb

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva

1. Prijevoznici nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva.
2. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva.
3. Pri provedbi svojih funkcija nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo određeno za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo.

Članak 16.bc

Informacije nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva kojem putnik podnese pritužbu ili drugo tijelo koje je u tu svrhu odredila država članica podnositelja pritužbe informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio pojedinačnu pravnu zaštitu.”;

- (7) Prilog I. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog II.

Članak 2.

Izmjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006

Uredba (EZ) br. 1107/2006 mijenja se kako slijedi:

- (1) u članku 4. stavku 2. dodaje se sljedeća rečenica:

„Zračni prijevoznici, njihovi zastupnici ili organizator putovanja toj osobi omogućuju besplatno putovanje i, ako je moguće, smještaju je na sjedalo pokraj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.”;

(2) umeće se članak 10.a:

„Članak 10.a

Standardi kvalitete usluge za zračne prijevoznike

1. Zračni prijevoznici uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu III.
2. Zračni prijevoznici nadziru vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge. Na svojim internetskim stranicama do [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga. To izvješće ne sadržava osobne podatke.”;

(3) umeću se članci od 14.a do 14.d:

„Članak 14.a

Pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva iz članka 14. stavka 1. razvijaju program praćenja usklađenosti zračnih prijevoznika, upravnih tijela zračnih luka i organizatorâ putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti uključuje reprezentativan uzorak aktivnosti praćenja.
2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj ocjeni kojom se uzimaju u obzir pritužbe putnika podnesene tim tijelima, ako postoje, kao i rezultati aktivnosti praćenja koje provode ta tijela, informacije iz članka 10.a i članka 14.b stavaka 1. i 3. te drugi izvori informacija o primjeni ove Uredbe na državnom području pojedine države članice.
3. Procjena rizika prvi se put provodi do 30. lipnja XXXX. [godinu dana nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se, prema potrebi, u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumentacije. Uključuju i najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja razmjerne su utvrđenim rizicima.
5. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju se pobrinuti za to da zračni prijevoznici, upravna tijela zračnih luka i organizatori putovanja brzo isprave neusklađenosti utvrđene tijekom aktivnosti praćenja. Od zračnih prijevoznika, upravnih tijela zračnih luka i organizatora putovanja zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravak neusklađenosti.
6. Komisija se do 30. lipnja XXXX. [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga obavješćuje o programu praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjeni rizika iz stavka 2. i njihovim nalazima.

Članak 14.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva

1. Zračni prijevoznici, upravna tijela zračnih luka i organizatori putovanja nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva.
2. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva.
3. Pri provedbi svojih funkcija tijelo određeno u skladu s člankom 14. stavkom 1. uzima u obzir informacije koje mu je dostavilo tijelo određeno za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo.

Članak 14.c

Informacije nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva kojem putnik podnese pritužbu ili drugo tijelo koje je u tu svrhu odredila država članica u skladu s člankom 15. stavkom 2. podnositelja pritužbe informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio pojedinačnu pravnu zaštitu.

Članak 14.d

Suradnja država članica i Komisije

1. Države članice redovito šalju relevantne informacije u vezi s primjenom ove Uredbe Komisiji, što će omogućiti elektroničku dostupnost tih informacija drugim državama članicama.
2. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva na zahtjev Komisije istražuju određene sumnjive prakse neusklađenosti jednog ili više zračnih prijevoznika, upravnih tijela zračnih luka i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi te u roku od četiri mjeseca od zahtjeva izvješćuju Komisiju o nalazima.”;

- (4) umeće se članak 16.a:

„Članak 16.a

Odbor za prava putnika

1. Komisiji pomaže odbor iz članka 38. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁶.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.”;

- (5) Prilog II. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog III.

¹⁶ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Članak 3.

Izmjene Uredbe (EU) br. 1177/2010

Uredba (EU) br. 1177/2010 mijenja se kako slijedi:

(1) članak 16. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako dođe do otkaza ili zakašnjenja u polasku pri obavljanju putničkog prijevoza ili kružnog putovanja, putnike koji polaze iz lučkog terminala ili, ako je to moguće, putnike koji polaze iz luka, prijevoznik ili, kad je to prikladno, operator terminala obavješćuje o situaciji i njihovim pravima putnika u skladu s ovom Uredbom čim je to moguće i u svakom slučaju najkasnije 30 minuta od vremena polaska predviđenog plovidbenim redom, a o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište čim su te informacije poznate.”;

(b) dodaje se sljedeći stavak:

„4. Informacije koje se zahtijevaju na temelju stavaka 1. i 2. pružaju se elektroničkim putem u roku navedenom u stavku 1. svim putnicima koji su pri kupnji karte na to pristali i dostavili potrebne podatke za kontakt prijevozniku ili, ako je primjereno, operatoru terminala.”;

(2) umeće se članak 19.a:

„Članak 19.a

Zajednički obrazac zahtjeva za povrat i odštetu

1. Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat i odštetu iz članka 18. i 19. Taj se zajednički obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782¹⁷.

2. Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 1. Prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev za povrat ili odštetu samo zato što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznici traže od putnika da pojasni svoj zahtjev te mu u tome pomažu.

3. Prijevoznici na svojim internetskim stranicama navode sredstva, kao što je e-adresa, za slanje zahtjeva iz stavka 1. u elektroničkom obliku. Ovaj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije s pomoću kojih putnici mogu zatražiti povrat troškova ili odštetu, kao što su obrazac na internetskim stranicama ili mobilne aplikacije, pod uvjetom da ta sredstva uključuju izbor i informacije iz zajedničkog obrasca te da su dostupna na jednom od službenih jezika Unije i na jeziku koji je međunarodno prihvaćen u brodskom prijevozu. Putnike se pri upotrebi tih sredstava ne smije sprečavati da dostave informacije na bilo kojem jeziku Unije.

4. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim jezicima Unije. Tijelo ili tijela koje država članica odredi u skladu s člankom 25.

¹⁷

Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

stavcima 1. i 3. moraju se pobrinuti za to da putnici imaju pristup zajedničkom obrascu.”;

(3) članak 23. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. mijenja se kako slijedi:

i. ispred prve rečenice umeće se sljedeća rečenica:

„Pri prodaji karata za usluge obuhvaćene područjem primjene ove Uredbe prijevoznici, prodavatelji putnih karata, putničke agencije, organizatori putovanja i operatori terminala u okviru svojih nadležnosti putnicima pružaju odgovarajuće i razumljive informacije o njihovim pravima na temelju ove Uredbe.”;

ii. druga rečenica zamjenjuje se sljedećim:

„Prijevoznici, operatori terminala i, kad je primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju i da su obavijesti o pravima putnika u skladu s ovom Uredbom javno dostupne na brodu, u lukama, ako je moguće, i u lučkim terminalima.”;

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Prijevoznici, operatori terminala i, kad je primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom, na prikladan način obavješćuju putnike na brodu, u lukama, ako je moguće, i u lučkim terminalima, o svojim podacima za kontakt i podacima za kontakt tijela nadležnog za izvršenje odredaba o pravima putnika koje je predmetna država članica odredila na temelju članka 25. stavka 1.”;

(4) umeće se članak 23.a:

„Članak 23.a

Sredstva komunikacije s putnicima

Informacije iz članaka 16., 22. i 23. dostavljaju se u najprikladnijem obliku, i to elektroničkim putem ako je to tehnički izvedivo.

Ako se informacije dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, prijevoznici, operatori terminala, tijela koja upravljaju lukom, putničke agencije, organizatori putovanja i prodavatelji putnih karata putniku omogućuju čuvanje sve pisane korespondencije, uključujući njezin datum i vrijeme, na trajnom mediju. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira s njima.”;

(5) umeće se članak 24.a:

„Članak 24.a

Standardi kvalitete usluge

1. Prijevoznici uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu V.

2. Prijevoznici nadziru vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge. Na internetu do [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga. To izvješće ne sadržava osobne podatke.

3. Operatori terminala uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu V. Oni prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.”;

(6) umeću se članci 25.a, 25.b i 25.c:

„Članak 25.a

Pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva razvijaju program praćenja usklađenosti prijevoznika, operatora terminala, tijela koja upravljaju lukom, putničkih agencija, organizatora putovanja i prodavatelja putnih karata s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti uključuje reprezentativan uzorak aktivnosti praćenja.
2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj ocjeni kojom se uzimaju u obzir pritužbe putnika podnesene tim tijelima, ako postoje, kao i rezultati aktivnosti praćenja tih tijela, informacije iz članka 25.b stavaka 1. i 3. te drugi izvori informacija o primjeni ove Uredbe na državnom području pojedine države članice.
3. Procjena rizika prvi se put provodi do 30. lipnja XXXX. [godinu dana nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se, prema potrebi, u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumentacije. Uključuju i najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja razmjerne su utvrđenim rizicima.
5. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju se pobrinuti za to da prijevoznici, operator terminala, tijela koja upravljaju lukom, putničke agencije, organizatori putovanja i prodavatelji putnih karata, ako je primjenjivo, brzo isprave neusklađenosti utvrđene tijekom aktivnosti praćenja. Od prijevoznika zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravljanje neusklađenosti.
6. Komisija se do 30. lipnja XXXX. [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga obavješćuje o programu praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjeni rizika iz stavka 2. i njihovim rezultatima. Ako je primjenjivo, uključuju se u izvješća iz članka 26.

Članak 25.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva

1. Prijevoznici, operator terminala i tijela koja upravljaju lukom, ako je primjenjivo, nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva.
2. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva.
3. Pri provedbi svojih funkcija nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo određeno u skladu s člankom 25. stavkom 3. za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo.

Članak 25.c

Informacije nacionalnih tijela za provedbu o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za provedbu kojem putnik podnese pritužbu ili drugo tijelo koje je u tu svrhu odredila država članica u skladu s člankom 25. stavkom 3. podnositelja pritužbe informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio pojedinačnu pravnu zaštitu.”;

- (7) umeće se članak 27.a:

„Članak 27.a

Suradnja država članica i Komisije

1. Države članice redovito šalju relevantne informacije u vezi s primjenom ove Uredbe Komisiji, što omogućuje elektroničku dostupnost tih informacija drugim državama članicama.
2. Nacionalna tijela za provedbu na zahtjev Komisije istražuju određene sumnjive prakse neusklađenosti jednog ili više prijevoznika, operatora terminala, tijela koja upravljaju lukom, putničkih agencija, prodavatelja putnih karata i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi te u roku od četiri mjeseca od zahtjeva izvješćuju Komisiju o rezultatima istrage.”;

- (8) umeće se članak 28.a:

„Članak 28.a

Odbor za prava putnika

1. Komisiji pomaže odbor iz članka 38. Uredbe (EU) 2021/782¹⁸.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.”;

- (9) Prilog III. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog V.

Članak 4.

Izmjene Uredbe (EU) br. 181/2011

Uredba (EU) br. 181/2011 mijenja se kako slijedi:

- (1) umeće se članak 19.a:

„Članak 19.a

Zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i odštetu

1. Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac zahtjevâ za povrat i odštetu iz članka 19. ove Uredbe. Taj se zajednički obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj

¹⁸ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782¹⁹.

2. Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 1. Prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev za povrat ili odštetu samo zato što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznik traži od putnika da pojašni svoj zahtjev te mu u tome pomaže.

3. Prijevoznici na svojim internetskim stranicama navode sredstva, kao što je e-adresa, za slanje zahtjeva iz stavka 1. u elektroničkom obliku. Ovaj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije s pomoću kojih putnici mogu zatražiti povrat ili odštetu, kao što su obrazac na internetskim stranicama ili mobilne aplikacije, pod uvjetom da ta sredstva uključuju izbor i informacije iz zajedničkog obrasca te da su dostupna na jednom od službenih jezika Unije i na jeziku koji je međunarodno prihvaćen u autobusnom prijevozu. Putnike se pri upotrebi tih sredstava ne smije sprečavati da dostave informacije na bilo kojem jeziku Unije.

4. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim jezicima Unije. Tijelo ili tijela koje država članica odredi u skladu s člankom 28. stavcima 1. i 3. moraju se pobrinuti za to da putnici imaju pristup zajedničkom obrascu.”;

(2) članak 20. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako dođe do otkazivanja ili kašnjenja u polasku linijskog prijevoza, prijevoznik ili, prema potrebi, uprava autobusnog kolodvora obavještava putnike koji odlaze s kolodvora o tome i o pravima putnika u skladu s ovom Uredbom što je prije moguće, a u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon planiranog vremena polaska, te o procijenjenom vremenu polaska čim je ta informacija dostupna.”;

(b) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Informacije koje se zahtijevaju na temelju stavaka 1. i 2. pružaju se i elektroničkim putem u roku navedenom u stavku 1. svim putnicima, uključujući one koji odlaze s autobusnih stajališta, koji su prilikom kupnje karte na to pristali i dostavili potrebne podatke za kontakt prijevozniku ili, ako je primjereno, upravi autobusnog kolodvora.”;

(3) naslov poglavlja V. zamjenjuje se naslovom „Opća pravila, kvaliteta usluge i pritužbe”;

(4) članak 24. mijenja se kako slijedi:

(a) prva rečenica zamjenjuje se sljedećim:

„Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti putnicima tijekom cijelog putovanja pružaju odgovarajuće informacije u oblicima koji su dostupni svima i na istim jezicima na kojima su općenito obavijesti dostupne svim putnicima.”;

¹⁹ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (b) briše se druga rečenica;
- (5) u članku 25. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:
- „1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti pri prodaji karata za autobusne usluge putnicima pružaju:
- (a) odgovarajuće i razumljive informacije o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe;
- (b) podatke za kontakt prijevoznika ili, prema potrebi, uprave autobusnih kolodvora;
- (c) podatke za kontakt provedbenog tijela ili više tijela koja je odredila država članica na temelju članka 28. stavka 1.
- Te informacije pružaju se i u elektroničkom obliku ako je to izvedivo, među ostalim na autobusnim kolodvorima i, prema potrebi, na internetu. Na zahtjev osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti informacije se, ako je to izvedivo, pružaju u pristupačnom formatu.”;
- (6) umeće se članak 25.a:

„Članak 25.a

Sredstva komunikacije s putnicima

Informacije iz članaka 20. i 24. te članka 25. stavka 1. dostavljaju se u najprikladnijem obliku, i to elektroničkim putem ako je to tehnički izvedivo.

Ako se informacije dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, prijevoznici, uprave autobusnih kolodvora, prodavači karata, putnički agenti i organizatori putovanja putniku omogućuju čuvanje sve pisane korespondencije, uključujući njezin datum i vrijeme, na trajnom mediju. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira s njima.”;

- (7) umeće se članak 26.a:

„Članak 26.a

Standardi kvalitete usluge

1. Prijevoznici uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu III.

2. Prijevoznici nadziru vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge. Na internetu do [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake godine nakon toga objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga. To izvješće ne sadržava osobne podatke.

3. Uprave autobusnih kolodvora uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. One prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.”;

- (8) umeću se članci 28.a, 28.b i 28.c:

„Članak 28.a

Pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za provedbu razvijaju program praćenja usklađenosti prijevoznika, uprava autobusnih kolodvora, putničkih agenata, prodavača karata i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti uključuje reprezentativan uzorak aktivnosti praćenja.
2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj ocjeni kojom se uzimaju u obzir pritužbe putnika podnesene tim tijelima, ako postoje, kao i rezultati aktivnosti praćenja tih tijela, informacije iz članka 28.b stavaka 1. i 3. te drugi izvori informacija o primjeni ove Uredbe na državnom području pojedine države članice.
3. Procjena rizika prvi se put provodi do 30. lipnja XXXX. [godinu dana nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se, prema potrebi, u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumentacije. Uključuju i najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja razmjerne su utvrđenim rizicima.
5. Nacionalna tijela za provedbu moraju se pobrinuti za to da prijevoznici, uprave autobusnih kolodvora, putnički agenti, prodavači karata i organizatori putovanja brzo isprave neusklađenosti utvrđene tijekom aktivnosti praćenja. Od prijevoznika zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravljanje neusklađenosti.
6. Komisija se do 30. lipnja XXXX. [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga obavješćuje o programu praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjeni rizika iz stavka 2. i njihovim zaključcima. Ako je primjenjivo, uključuju se u izvješća iz članka 29.

Članak 28.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za provedbu

1. Prijevoznici i uprave autobusnih kolodvora nacionalnim tijelima za provedbu na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva.
2. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za provedbu može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva.
3. Pri provedbi svojih funkcija nacionalna tijela za provedbu uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo određeno u skladu s člankom 28. stavkom 3. za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo.

Članak 28.c

Informacije nacionalnih tijela za provedbu o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za provedbu kojem putnik podnese pritužbu ili drugo tijelo koje je u tu svrhu odredila država članica u skladu s člankom 28. stavkom 3. podnositelja pritužbe informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio pojedinačnu pravnu zaštitu.”;

- (9) umeće se članak 30.a:

„Članak 30.a

Suradnja država članica i Komisije

1. Države članice redovito šalju relevantne informacije u vezi s primjenom ove Uredbe Komisiji, što će omogućiti elektroničku dostupnost tih informacija drugim državama članicama.
2. Nacionalna tijela za provedbu na zahtjev Komisije istražuju određene sumnjive prakse koje se odnose na neusklađenost jednog ili više prijevoznika, uprava autobusnih kolodvora, prodavača karata, putničkih agenata i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi te u roku od četiri mjeseca od zahtjeva izvješćuju Komisiju o zaključcima.”;

- (10) umeće se članak 31.a:

„Članak 31.a

Odbor za prava putnika

1. Komisiji pomaže odbor iz članka 38. Direktive (EU) 2021/782²⁰.
 2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.”;
- (11) Prilog IV. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog III.

Članak 5.

Izmjene Uredbe (EU) 2021/782

Uredba (EU) 2021/782 mijenja se kako slijedi:

- (1) umeće se članak 30.a:

„Članak 30.a

Sredstva komunikacije s putnicima

Ako se informacije u skladu s ovom Uredbom putnicima dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja putniku omogućuju čuvanje sve pisane korespondencije, uključujući njezin datum i vrijeme, na trajnom mediju. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira s njima.”;

- (2) umeće se članak 32.a:

„Članak 32.a

Pristup praćenju usklađenosti s pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za provedbu razvijaju program praćenja usklađenosti željezničkih prijevoznika, upravitelja kolodvora, prodavatelja karata i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti uključuje reprezentativan uzorak aktivnosti praćenja.
2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj ocjeni kojom se uzimaju u obzir pritužbe putnika podnesene tim tijelima, ako postoje, kao i rezultati aktivnosti praćenja tih tijela, informacije iz članka 32. stavka 2. te drugi izvori informacija o primjeni ove Uredbe na državnom području pojedine države članice.
3. Procjena rizika prvi se put provodi do 30. lipnja XXXX. [godinu dana nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se, prema potrebi, u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumentacije. Uključuju i najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja razmjerne su utvrđenim rizicima.

²⁰ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

5. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju se pobrinuti za to da željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja brzo isprave neusklađenosti utvrđene tijekom aktivnosti praćenja. Od prijevoznika zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravljanje neusklađenosti.

6. Komisija se do 30. lipnja XXXX. [dvije godine nakon početka primjene Uredbe] i svake dvije godine nakon toga obavješćuje o programu praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjeni rizika iz stavka 2. i njihovim zaključcima. Ako je primjenjivo, uključuju se u izvješća iz članka 32. stavka 3.”;

(3) umeće se članak 34.a:

„Članak 34.a

Suradnja država članica i Komisije

1. Države članice redovito šalju relevantne informacije u vezi s primjenom ove Uredbe Komisiji, što će omogućiti elektroničku dostupnost tih informacija drugim državama članicama.

2. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva na zahtjev Komisije istražuju određene sumnjive prakse povezane s neusklađenosti jednog ili više željezničkih prijevoznika, upravitelja infrastrukture, upravitelja kolodvora, prodavatelja karata i organizatora putovanja s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi te u roku od četiri mjeseca od zahtjeva izvješćuju Komisiju o nalazima.”.

Članak 7.

Stupanje na snagu i primjena

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od [godinu dana nakon stupanja na snagu].

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

Za Europski parlament
Predsjednica

Za Vijeće
Predsjednik