Rada
Európskej únie

V Bruseli 8. decembra 2023
(OR. en)

16284/23

Medziinštitucionálny spis:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

NÁVRH

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	30. novembra 2023
Komu:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Predmet:	Návrh - NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2023) 753 final.

Príloha: COM(2023) 753 final

EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 29. 11. 2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,

ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii

(Text s významom pre EHP)

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

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

• Dôvody a ciele návrhu

Tento legislatívny návrh na revíziu regulačného rámca v oblasti práv cestujúcich[1] pomôže pri stimulovaní využívania druhov hromadnej dopravy a následne aj pri vykonávaní Zelenej dohody. Ide o kľúčové opatrenie v rámci stratégie pre udržateľnú a inteligentnú mobilitu[2], ktorú Komisia prijala v roku 2020.

Práva cestujúcich sa opierajú o množstvo samostatných a doplnkových práv pred cestou, počas nej a po nej, a to okrem iného aj vrátane práva na prístupnosť a pomoc pre osoby so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou, práva na informácie pred cestou a počas jej rôznych fáz, práva na splnenie prepravnej zmluvy v prípade narušenia, práva na náhradu škody za určitých okolností, práva na rýchly a prístupný systém na vybavovanie sťažností. Keďže sa práva cestujúcich v EÚ každoročne vzťahujú na viac ako 13 miliárd ciest cestujúcich, ochrana cestujúcich sa stala hlavnou iniciatívou EÚ. Napriek významnému pokroku dosiahnutému za posledných 20 rokov však pretrvávajú mnohé výzvy.

V tejto revízii sa riešia dve problematické oblasti potvrdené v posúdení vplyvu. V prvom rade ide o nedostatky v uplatňovaní a presadzovaní práv cestujúcich, ktoré bránia cestujúcim všetkými druhmi dopravy, aby svoje práva využívali v plnej miere. Tento problém sa od prijatia rôznych nariadení o právach cestujúcich opakuje. Zistil sa už v správach a štúdiách Komisie[3].

Z viacerých prieskumov Eurobarometra vyplýva, že nedostatočná informovanosť cestujúcich o ich právach a problémy s presadzovaním týchto práv sú opakujúcimi sa problémami. Z posledného prieskumu z roku 2019[4] vyplýva, že iba približne jeden z troch občanov EÚ vie, že je pri cestovaní hromadnou dopravou v EÚ chránený osobitnými právami.

Nedostatočnú informovanosť cestujúcich a problémy s presadzovaním ich práv takisto zdôraznil Európsky dvor audítorov (EDA) vo svojej správe z roku 2018 s názvom Práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania[5]. Ukázalo sa to aj pri pandémii COVID-19: cestujúci neboli o svojich právach informovaní a často nevedeli, na koho sa majú obrátiť, keď chceli tieto práva presadiť. V osobitnej správe

---

[1] Regulačný rámec v oblasti práv cestujúcich zahŕňa päť nariadení: nariadenie (ES) č. 261/2004 a nariadenie (ES) č. 1107/2006 pre leteckú dopravu, nariadenie (EÚ) č. 1177/2010 pre vodnú dopravu, nariadenie (EÚ) č. 181/2011 pre autobusovú a autokarovú dopravu a nariadenie (EÚ) 2021/782 pre železničnú dopravu, ktorým sa nahrádza nariadenie (ES) č. 1371/2007.

[2] COM(2020) 789 final: Stratégia pre udržateľnú a inteligentnú mobilitu – nasmerovanie európskej dopravy do budúcnosti.

[3] Pozri posúdenie vplyvu SWD(2023) 386, oddiel 2 o vymedzení problému.

[4] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/ip_19_6814. Pripravuje sa nový prieskum Eurobarometra o právach cestujúcich a výsledky sa očakávajú v prvom štvrťroku 2024.

[5] Osobitná správa Európskeho dvora audítorov 30/2018: Práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania.

EDA z roku 2021 s názvom Práva cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19: kľúčové práva nechránené napriek úsiliu Komisie sa dospelo k rovnakému záveru[6].

Väčší dôraz sa kladie na druhý problém, ktorý sa rieši v tomto návrhu: je zameraný na právo na náhradu celkových nákladov na letenku, ak sa let neuskutoční podľa plánu, pričom ide o problém, ktorý prehĺbila pandémia COVID-19. V súčasnosti sú pravidlá náhrady cestovného nejasné, ak cestujúci v leteckej doprave uskutočnia rezerváciu prostredníctvom sprostredkovateľa.

V ďalšom legislatívnom návrhu, ktorý sa týka rozšírenia práv cestujúcich, aby zahŕňali multimodálne cesty[7], sa v spojení s týmto návrhom rieši tretí problém, a to ochrana cestujúcich počas multimodálnych ciest.

Pokiaľ ide o nedostatky v uplatňovaní a presadzovaní práv cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy, ciele sú dvojaké: po prvé ide o zabezpečenie účinného a efektívneho presadzovania vo všetkých členských štátoch, čím sa vnútroštátnym orgánom presadzovania práva poskytnú účinnejšie nástroje na monitorovanie dodržiavania práv cestujúcich prevádzkovateľmi, a po druhé ide o zabezpečenie účinnejšieho vybavovania sťažností cestujúcich s cieľom poskytnúť im rýchly, jednoduchý a prístupný systém. Návrh prispeje k harmonizovaniu pravidiel pre rôzne druhy dopravy, pričom sa čo najlepšie využije nedávny vývoj uvedený v novom nariadení (EÚ) 2021/782 o právach cestujúcich v železničnej doprave a návrh Komisie z roku 2013, ktorým sa mení nariadenie (EÚ) č. 261/2004[8]. Tieto nové opatrenia by potenciálne mohli využívať všetci cestujúci, ktorí využívajú práva cestujúcich.

Pokiaľ ide o náhradu cestovného pre cestujúcich v leteckej doprave, ktorí uskutočnili rezerváciu prostredníctvom sprostredkovateľa, cieľom je zabezpečiť jasný postup náhrady cestovného pre všetkých zúčastnených aktérov (napr. dopravcov, sprostredkovateľov a cestujúcich). Tieto opatrenia by potenciálne mohlo využívať približne 450 miliónov cestujúcich ročne, ktorí si zarezervovali letenky prostredníctvom sprostredkovateľov.

Otázku štandardizovaných rozmerov príručnej batožiny nedávno nastolil Európsky parlament v uznesení[9]. Návrhom Komisie z roku 2013 na zmenu nariadenia (EÚ) č. 261/2004 sa už riešia niektoré obavy Európskeho parlamentu, najmä povinnosť leteckých dopravcov informovať cestujúcich o povolenej batožine, ktorá sa vzťahuje na ich príslušné rezervácie. Cestujúci však často čelia aj nejasnostiam, pokiaľ ide o povolenú príručnú batožinu v závislosti od leteckej spoločnosti a cestovnej triedy, a to v dôsledku rozšírenia rôznych rozmerov a váhy povolených rôznymi leteckými spoločnosťami a v prípade rôznych tried leteniek. Hoci sa uznáva sloboda leteckých dopravcov stanovovať letecké cestovné, v záujme zmiernenia nejasností by mal existovať menší počet stanovených spoločných veľkostí a váh. Leteckí dopravcovia by mali podľa potreby spolupracovať s výrobcami lietadiel a výrobcami batožiny s cieľom dohodnúť sa na týchto normách, ale aj informovať o tom, ako dodržiavajú

---

6 Osobitná správa Európskeho dvora audítorov 15/2021: Práva cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19: kľúčové práva nechránené napriek úsiliu Komisie.

7 Pozri návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady týkajúci sa práv cestujúcich v kontexte multimodálnych ciest, COM(2023) 752 final z 29. novembra 2023.

8 Návrh NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a nariadenie (ES) č. 2027/97 o zodpovednosti leteckého dopravcu pri preprave cestujúcich a ich batožiny v leteckej doprave, COM(2013) 130 final z 13. marca 2013.

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

priemyselné normy pre váhu a rozmery príručnej batožiny v kontexte svojich noriem kvality služieb, o ktorých musia takisto podávať správy.

Napokon v rámci iných druhov dopravy než je letecká doprava musí dopravca, ktorý vyžaduje od osoby so zdravotným postihnutím, aby cestovala v sprievode asistenta, povoliť asistentovi cestovať bezplatne. Pravidlá súvisiace s rôznymi druhmi dopravy, ktoré sú zamerané na ďalšie zabezpečenie prístupnosti, ako sa stanovuje v článku 9 Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím, by sa mali ďalej zosúladiť a vzťahovať aj na leteckú dopravu. Ak letecký dopravca vyžaduje od osoby so zdravotným postihnutím, aby v záujme splnenia požiadaviek na leteckú bezpečnosť daných zákonom cestovala v sprievode asistenta, od leteckého dopravcu by sa malo vyžadovať, aby sprevádzajúcu osobu prepravil bezplatne. Ide o dôležitý predpoklad pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, aby mohli využívať leteckú dopravu na porovnateľnej úrovni ako ostatné osoby. Preto pôjde o významný krok k zavedeniu povinností týkajúcich sa prístupnosti, ktoré sú stanovené v Dohovore o právach osôb so zdravotným postihnutím, do práva EÚ.

Reformou sa vo všeobecnosti riešia nedostatky v uplatňovaní a presadzovaní existujúcich práv cestujúcich a ako také sa v nej nestanovujú žiadne nové práva. Dosahuje sa tak rovnováha medzi ochranou cestujúcich a povinnosťami dopravcov a manažérov infraštruktúry.

Táto iniciatíva je súčasťou pracovného programu Komisie na rok 2023 podľa prílohy II (iniciatívy v rámci programu REFIT) pod názvom Hospodárstvo, ktoré pracuje v prospech ľudí[10].

- **Súlad s existujúcimi ustanoveniami v tejto oblasti politiky**

Komisia sa v stratégii pre udržateľnú a inteligentnú mobilitu zaväzuje, aby prijala opatrenia na zabezpečenie lepšieho uplatňovania práv cestujúcich v EÚ, ich väčšej jasnosti pre dopravcov aj cestujúcich, ponuky primeranej pomoci a náhrady cestovného, a to aj v prípade narušení, a uplatňovania primeraných sankcií, ak sa pravidlá správne nedodržiavajú, ako aj na zohľadnenie možností a prínosov spojených so zdokonalením multimodálneho rámca pre práva cestujúcich (opatrenie 63). Návrh je preto v súlade s politikou v oblasti práv cestujúcich.

Navrhovanými zmenami týkajúcimi sa presadzovania sa vo významnej miere zohľadňujú nové pravidlá v novom nariadení o železničnej doprave [nariadenie (EÚ) 2021/782], ako aj návrh Komisie z roku 2013 na zmenu nariadenia (EÚ) č. 261/2004. To by umožnilo zjednodušenie a harmonizáciu regulačného rámca v prospech európskych cestujúcich.

Novým nariadením o právach cestujúcich v železničnej doprave sa zaviedlo niekoľko nových pravidiel, ktoré by mohli byť užitočné aj vzhľadom na ochranu cestujúcich v iných druhoch dopravy, ako napríklad povinnosť prevádzkovateľov vymieňať si príslušné informácie s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, lepšie nástroje pre vnútroštátne orgány presadzovania práva a nový celoeurópsky štandardizovaný formulár na náhradu škody a náhradu cestovného. Politické opatrenia uvedené v tomto návrhu preto dopĺňajú nové nariadenie o právach cestujúcich v železničnej doprave.

[10] Pracovný program Komisie na rok 2023 Neochvejná a jednotná Únia, COM(2022) 548 final z 18. októbra 2022.

Pokiaľ ide o práva cestujúcich v leteckej doprave, Komisia už v roku 2013 navrhla zmeny nariadenia (ES) č. 261/2004 s cieľom objasniť práva cestujúcich a zvýšiť ich účinnosť. Podľa názoru Komisie sú pravidlá navrhnuté v roku 2013 v záujme lepšieho presadzovania práv cestujúcich v leteckej doprave stále vhodné na daný účel. Ide o nevyriešenú záležitosť, ktorá bola prioritou v jej minulých ročných pracovných programoch, pričom je naďalej nevyriešená a zostáva prioritou na rok 2024[11]. Tri inštitúcie EÚ stanovili spoločné legislatívne priority na roky 2023 a 2024, v súvislosti s ktorými chcú dosiahnuť značný pokrok, a uvádza sa v nich aj návrh z roku 2013[12].

V tejto súvislosti sú navrhované pravidlá týkajúce sa lepšieho presadzovania stanovené v návrhu o leteckej doprave z roku 2013 (napríklad možnosť, aby Komisia požiadala vnútroštátne orgány presadzovania práva o prešetrenie konkrétnych podozrivých postupov prevádzkovateľov) takisto užitočné na ochranu cestujúcich využívajúcich iné druhy dopravy. Preto sa navrhuje rozšíriť tieto pravidlá na ostatné druhy dopravy. Pokiaľ ide o práva cestujúcich v leteckej doprave, politické opatrenia uvedené v tomto návrhu preto dopĺňajú legislatívny návrh z roku 2013.

V roku 2021 Komisia uverejnila tri hodnotenia regulačného rámca pre práva cestujúcich vo vodnej, v autobusovej a autokarovej doprave, ako aj osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave[13]. Z troch hodnotení okrem iného vyplýva, že existuje priestor na zlepšenie, pokiaľ ide o presadzovanie týchto nariadení.

Z viacerých prieskumov Eurobarometra vyplýva, že nedostatočná informovanosť cestujúcich o ich právach a problémy s presadzovaním týchto práv sú opakujúcimi sa problémami. Z posledného prieskumu z roku 2019[14] vyplýva, že iba približne jeden z troch občanov EÚ vie, že je pri využívaní leteckej, železničnej, autobusovej a autokarovej a vodnej dopravy v EÚ chránený osobitnými právami (podobný výsledok ako v Eurobarometri z roku 2014). Z tohto dôvodu Komisia pravidelne organizuje kampane na podporu informovanosti o právach cestujúcich a ponúka informácie o jednotnej digitálnej bráne „Your Europe“, ako aj o aplikácii pre práva cestujúcich, ktorá je dostupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

Nedostatočná informovanosť cestujúcich a problémy s presadzovaním ich práv takisto zdôraznil Európsky dvor audítorov (EDA) vo svojich uvedených správach z rokov 2018 a 2021.

- **Súlad s ostatnými politikami Únie**

V návrhu sa zohľadňujú ďalšie právne predpisy EÚ, ktoré sa v súčasnosti takisto revidujú alebo vypracúvajú, aby sa zabezpečila harmonizácia a súdržnosť. Patria medzi ne najmä

---

11 Pracovný program Komisie na rok 2024 s názvom Zvládanie aktuálnych výziev a príprava na budúcnosť, COM(2023) 638 final zo 17. októbra 2023, príloha III, s. 26, č. 109.

12 Pozri medziinštitucionálny postup 2013/0072(COD) https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en a zoznam spoločných legislatívnych priorít na roky 2023 a 2024: https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en.

13 SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 a 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_sk.

14 Osobitný prieskum Eurobarometra z roku 2019 o názoroch občanov EÚ na práva cestujúcich, https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200.

prebiehajúce iniciatívy v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré zahŕňajú nariadenia o právach cestujúcich v EÚ a sú takisto doplnkové, ale neprekrývajú sa s touto iniciatívou.

Pokiaľ ide o preskúmanie smernice (EÚ) 2015/2032 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, pravidlá týkajúce sa balíka cestovných služieb podľa smernice o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách a návrh na jej revíziu[15] sú takisto v súlade s týmto návrhom, hoci sa obomi rieši cestovanie, týkajú sa dvoch samostatných trhov. Keďže tento návrh – v súlade s existujúcimi právnymi predpismi o právach cestujúcich a s návrhom na ich zmenu – sa týka výlučne služieb osobnej dopravy (napr. kombinácia železničnej a autobusovej dopravy), pravidlá o balíku cestovných služieb sa vzťahujú na kombináciu rôznych cestovných služieb ponúkaných organizátorom (napr. balík kombinujúci let a hotelové ubytovanie). Ak však poskytovateľ služieb (dopravca) zruší službu, organizátori na základe návrhu smernice o balíkoch cestovných služieb, ako aj sprostredkovatelia, ktorí na základe tohto návrhu zaplatili cestovné lístky za cestujúceho zo svojho vlastného účtu, majú právo dostať náhradu cestovného od týchto poskytovateľov služieb do siedmich dní. Cestujúcim, ktorí si zarezervujú letenku prostredníctvom sprostredkovateľa, sa takisto do 14 dní vyplatí náhrada cestovného ako cestujúcim v rámci balíka cestovných služieb. Zatiaľ čo návrh smernice o balíkoch cestovných služieb sa vzťahuje aj na otázky, ako sú zálohové platby a ochrana v prípade platobnej neschopnosti, ochrana cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckých dopravcov a závažnej krízy sa bude riešiť v rámci prebiehajúcej revízie nariadenia (ES) č. 1008/2008 (nariadenie o leteckých dopravných službách), konkrétne prostredníctvom opatrení na zlepšenie finančnej spôsobilosti a odolnosti leteckých dopravcov a predchádzanie situáciám bankrotu alebo krízy likvidity[16].

Presadzovanie právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa je založené na dvoch dopĺňajúcich sa pilieroch. Po prvé spotrebitelia môžu využívať súkromné nástroje presadzovania: nápravu pred súdom alebo mimosúdne urovnanie. Komisia v roku 2023 prijala návrh, ktorým sa mení smernica 2013/11/EÚ (smernica o alternatívnom riešení sporov) s cieľom ďalej posilniť mimosúdne urovnanie[17], a to buď jednotlivo, alebo ako skupina. Týmto návrhom sa posilňuje alternatívne riešenie sporov, pretože sa v ňom vyžaduje, aby vnútroštátne orgány presadzovania práva informovali cestujúcich o možnostiach alternatívneho riešenia sporov. Po druhé spotrebitelia môžu byť chránení verejnoprávnym presadzovaním, ktoré vykonávajú najmä orgány verejnej moci chrániace kolektívne záujmy spotrebiteľov. Práva cestujúcich v prvom rade presadzujú vnútroštátne orgány presadzovania práva, ktoré sú zodpovedné za uplatňovanie nariadení o právach cestujúcich v EÚ. Nariadenie (EÚ) 2017/2394 (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa) je doplnkovým nástrojom, ktorým sa vytvára rámec spolupráce s cieľom umožniť vnútroštátnym orgánom zo všetkých krajín Európskeho hospodárskeho priestoru spoločne riešiť porušenia pravidiel v oblasti ochrany spotrebiteľa (vrátane práv cestujúcich), ak sú poskytovateľ služieb a spotrebiteľ usadení v rôznych krajinách. Opatrenia založené na nariadení o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa voči leteckým spoločnostiam a sprostredkovateľom ukázali, že dialógy môžu byť

---

15 Návrh, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/20, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii, COM(2023) 753 final z 29. novembra 2023.

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

17 Návrh SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828, COM(2023) 649 final zo 17. októbra 2023.

užitočným nástrojom na podporu presadzovania práv cestujúcich, ale aj to, že je potrebné posilniť platné pravidlá, najmä ak bol do nákupu letenky zapojený sprostredkovateľ[18].

Tento návrh je v súlade s delegovaným nariadením Komisie (EÚ) 2017/1926 o informačných službách o multimodálnom cestovaní[19]. V tomto nariadení sa vyžaduje, aby držitelia údajov (napr. dopravné orgány, prevádzkovatelia dopravy a manažéri infraštruktúry) sprístupnili údaje o dopravných sieťach (vrátane údajov o dopravných službách, ako sú cestovné poriadky a prevádzkové hodiny) používateľom údajov prostredníctvom národných prístupových bodov zriadených členskými štátmi, ak sú údaje dostupné v digitálnom strojovo čitateľnom formáte. Je takisto v súlade s návrhom revízie delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2017/1926[20]. Touto revíziou sa rozširuje táto požiadavka tým, že sa od decembra 2025 do decembra 2028 postupne pridávajú druhy dynamických údajov, ako sú časy príchodu a odchodu v reálnom čase. To má pre tento návrh zásadný význam, pokiaľ ide o informovanie cestujúcich v reálnom čase o narušeniach cesty pri zmene druhu dopravy. Ďalej sa to podporí navrhovanou zmenou smernice o inteligentných dopravných systémoch[21]: touto zmenou by sa malo zabezpečiť, aby aplikácie inteligentných dopravných systémov v oblasti cestnej dopravy umožňovali bezproblémovú integráciu s inými druhmi dopravy, ako je železničná alebo aktívna mobilita, čím by sa vždy, keď je to možné, uľahčil prechod na tieto druhy dopravy s cieľom zlepšiť efektívnosť a prístupnosť.

Tento návrh je takisto v súlade s oznámením o spoločnom európskom dátovom priestore pre mobilitu, v ktorom sa načrtáva navrhovaný spôsob vytvorenia spoločného európskeho dátového priestoru pre mobilitu vrátane jeho cieľov, hlavných prvkov, podporných opatrení a míľnikov. Jeho cieľom je uľahčiť prístup, zhromažďovanie a výmenu údajov z existujúcich a budúcich zdrojov údajov o doprave a mobilite[22].

2. PRÁVNY ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právny základ

Článok 91 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) slúži ako právny základ pre prijatie právnych predpisov EÚ týkajúcich sa spoločnej dopravnej politiky. Toto ustanovenie je právnym základom v súčasnosti platných nariadení o právach cestujúcich. Okrem toho podľa článku 100 ods. 2 ZFEÚ zákonodarca Únie môže prijať vhodné ustanovenia upravujúce námornú dopravu.

---

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

19 Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2017/1926 z 31. mája 2017, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/40/EÚ, pokiaľ ide o poskytovanie informačných služieb o multimodálnom cestovaní v celej EÚ (Ú. v. EÚ L 272, 21.10.2017, s. 1).

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

21 Návrh smernice, ktorou sa mení smernica 2010/40/EÚ o rámci na zavedenie inteligentných dopravných systémov v oblasti cestnej dopravy a na rozhrania s inými druhmi dopravy, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (EP a Rada sa dohodli na predbežnom znení v júni 2023).

22 Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov Vytvorenie spoločného európskeho dátového priestoru pre mobilitu, COM(2023) 751 final z 29. novembra 2023.

- **Subsidiarita (v prípade inej ako výlučnej právomoci)**

Úroveň ochrany cestujúcich bola pred prijatím nariadení o právach cestujúcich pomerne obmedzená. V rámci jednotného trhu mnohí dopravcovia (nielen letecké spoločnosti, ale aj železničné podniky a lodné spoločnosti a čoraz viac autobusové spoločnosti) poskytujú svoje služby v rôznych členských štátoch a dokonca aj mimo nich. Harmonizácia práv cestujúcich na úrovni EÚ je preto potrebná na zabezpečenie rovnakých podmienok pre všetkých aktérov zapojených do poskytovania dopravných služieb [napr. dopravcov, manažérov infraštruktúry (najmä pokiaľ ide o osoby so zníženou pohyblivosťou), sprostredkovateľov atď.], ktoré majú často cezhraničnú povahu. Platí, že účinné presadzovanie je založené na spolupráci medzi členskými štátmi a na tom, aby sa činnosti monitorovania vykonávali na vnútroštátnej úrovni. Pokiaľ ide o náhradu cestovného zo strany sprostredkovateľov, trh leteckej dopravy v EÚ má v podstate cezhraničnú povahu, pričom niektorí z najväčších sprostredkovateľov sú medzinárodnými aktérmi na trhu. Opatrenia na vnútroštátnej úrovni môžu viesť k narušeniam vnútorného trhu, zatiaľ čo cestujúci musia mať možnosť rovnako uplatňovať svoje práva a využívať rovnakú ochranu bez ohľadu na členský štát, do ktorého cestujú.

Nové opatrenia týkajúce sa presadzovania by umožnili zvýšiť účinnosť existujúcich práv zabezpečením toho, aby postupy presadzovania zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania práva podnietili dopravcov, prevádzkovateľov terminálov a sprostredkovateľov (najmä tých, ktorí pri uplatňovaní existujúcich pravidiel týkajúcich sa práv cestujúcich nie vždy dodržiavajú úplný súlad) poskytovať cestujúcim najlepšiu ochranu, a tým, že odstránia prekážky, ktoré bránia občanom účinne si uplatňovať práva podľa práva EÚ. Účinnejšie uplatňovanie práv cestujúcich podnieti ľudí, aby namiesto súkromných automobilov vo väčšej miere využívali verejnú dopravu, čím sa prispeje k Zelenej dohode. A napokon nové opatrenia prispejú k posilneniu ochrany cestujúcich v leteckej doprave v celej EÚ a zabezpečia im náhradu cestovného aj v prípade rezervácie prostredníctvom sprostredkovateľa. Z týchto dôvodov si uvedené problémy vyžadujú opatrenia na úrovni EÚ.

- **Proporcionalita**

Ako sa podrobne uvádza v kapitole 7 posúdenia vplyvu pripojeného k tomuto návrhu a ďalej v bode 3, žiadna z dvoch možností, ktorými sa rieši presadzovanie, nepresahuje rámec toho, čo je potrebné na dosiahnutie celkových cieľov politiky v záujme zabezpečenia riadneho fungovania jednotného trhu s osobnou dopravou a dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v prípade cestujúcich, ktorí cestujú jedným druhom dopravy alebo počas svojej cesty menia druh dopravy, a to tým, že dopravcom, sprostredkovateľom a prevádzkovateľom terminálov (najmä v prípade osôb so zníženou pohyblivosťou) a vnútroštátnym správam umožní efektívne a účinné uplatňovanie a presadzovanie týchto práv. To isté platí pre možnosti politiky, ktorými sa rieši nejasnosť pravidiel náhrady cestovného pri rezervácii letu prostredníctvom sprostredkovateľa.

- **Výber nástroja**

Keďže ide o návrh na revíziu piatich existujúcich nariadení, zvoleným nástrojom je takisto nariadenie.

3. VÝSLEDKY HODNOTENÍ *EX POST*, KONZULTÁCIÍ SO ZAINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENÍ VPLYVU

- **Hodnotenia *ex post*/kontroly vhodnosti existujúcich právnych predpisov**

V rokoch 2020 – 2021 Komisia vykonala hodnotenia nariadení o právach cestujúcich, pokiaľ ide o osoby so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave [nariadenie (ES) č. 1107/2006], o cestujúcich vo vodnej doprave [nariadenie (EÚ) č. 1177/2010] a v autobusovej a autokarovej doprave [nariadenie (EÚ) č. 181/2011]. V troch hodnoteniach sa zdôrazňuje, že stále existujú výzvy, najmä pokiaľ ide o uplatňovanie týchto pravidiel a ich monitorovanie a presadzovanie. Ukázalo sa, že rozsah činností monitorovania súladu v jednotlivých členských štátoch sa výrazne líši a vnútroštátne orgány presadzovania práva často nie sú dostatočne informované o tom, či sú práva cestujúcich chránené a akým spôsobom. Celkový počet sťažností predložených vnútroštátnym orgánom presadzovania práva zostáva celkovo nízky alebo veľmi nízky: približne 15 sťažností na milión cestujúcich, pokiaľ ide o práva cestujúcich osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, približne jedna sťažnosť na milión cestujúcich v súvislosti s právami cestujúcich vo vodnej doprave a približne jeden a pol sťažnosti na milión cestujúcich v súvislosti s právami cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave, zostáva však nejasné, či je príčinou dobrá ochrana práv cestujúcich, prípadne či sa cestujúci nesťažujú, a ak sa nesťažujú, z akých dôvodov, a to vrátane možnosti, že nevedia o právach cestujúcich.

- **Konzultácie so zainteresovanými stranami**

Cieľom konzultácií bolo zhromaždiť kvalitatívne a kvantitatívne dôkazy od príslušných skupín zainteresovaných strán a širokej verejnosti.

Príslušné skupiny zainteresovaných strán tvoria organizácie zastupujúce spotrebiteľov a cestujúcich (vrátane osôb so zdravotným postihnutím), vnútroštátne orgány presadzovania práva a iné orgány verejnej moci, orgány alternatívneho riešenia sporov, dopravcovia (letecké spoločnosti, železničné podniky, autobusové a autokarové spoločnosti, vlastníci lodí) a ich združenia, prevádzkovatelia terminálov (riadiace orgány letísk, manažéri železničných staníc, prevádzkovatelia autobusových a autokarových terminálov, prevádzkovatelia prístavných terminálov) a ich združenia; sprostredkovatelia (sprostredkovateľskí predajcovia cestovných lístkov, online cestovné kancelárie, organizátori balíkov cestovných služieb) a ich združenia, poisťovne a fondy na ochranu pred platobnou neschopnosťou, spoločnosti vydávajúce kreditné karty a agentúry zaoberajúce sa pohľadávkami.

Komisia konzultovala so zainteresovanými stranami prostredníctvom týchto metód: odpovedí na výzvu na predkladanie podkladov, otvorenej verejnej konzultácie online, cielenej verejnej konzultácie s príslušnými skupinami zainteresovaných strán prostredníctvom online dotazníkov, rozhovorov, seminárov a stretnutí expertných skupín vnútroštátnych orgánov presadzovania práva[23].

- **Získavanie a využívanie expertízy**

Dvor audítorov

[23] Viac informácií o konzultácii so zainteresovanými stranami sa nachádza v súhrnnej správe v prílohe 2 k posúdeniu vplyvu SWD(2023) 386.

Osobitná správa Európskeho dvora audítorov 30/2018: „Práva cestujúcich v EÚ sú komplexné, ale cestujúci sa musia stále domáhať ich uplatňovania“, ako aj osobitná správa 15/2021 o právach cestujúcich v leteckej doprave počas pandémie COVID-19. Cieľom týchto odporúčaní je zlepšiť súdržnosť, jasnosť a účinnosť rámca pre práva cestujúcich v EÚ a ďalej posilniť postavenie vnútroštátnych orgánov presadzovania a posilniť mandát Komisie.

Hodnotiace štúdie

Tri hodnotenia práv cestujúcich vo vodnej a v autobusovej a autokarovej doprave, ako aj osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, ktoré boli uverejnené v roku 2021, poslúžili aj ako externá expertíza.

Ďalšie štúdie a prieskumy

Zohľadnili sa aj externé štúdie o súčasnej úrovni ochrany práv cestujúcich v leteckej doprave v EÚ[24] (2020) a o právach cestujúcich v multimodálnej doprave[25] (2019), ako aj prieskum Eurobarometra o právach cestujúcich, ktorý sa uskutočnil v roku 2019[26].

Posúdenie vplyvu

S cieľom podporiť posúdenie vplyvu bola uskutočnená externá štúdia.

K návrhu nariadenia, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii, je priložená správa o posúdení vplyvu, ku ktorej výbor pre kontrolu regulácie prijal 7. júla 2023 kladné stanovisko s výhradami. Správa o posúdení vplyvu bola revidovaná v súlade so zisteniami a s odporúčaniami výboru. Posilnila sa analýza problémov a analýza prínosov, najmä pokiaľ ide o očakávané prínosy pre spotrebiteľov. Doplnilo sa podrobnejšie posúdenie vplyvu na konkurencieschopnosť najviac postihnutých hospodárskych aktérov.

V posúdení vplyvu sa podrobne zvážili možnosti politiky týkajúce sa dvoch problémových oblastí, na ktoré sa vzťahuje tento návrh: 1. cestujúci, ktorí v plnej miere nevyužívajú svoje práva z dôvodu nedostatkov v uplatňovaní a presadzovaní, a 2. nejasné pravidlá náhrady cestovného pri rezervácii letov prostredníctvom sprostredkovateľa.

Pokiaľ ide o tento návrh, uprednostňovanou možnosťou v posúdení vplyvu je kombinácia daných možností s najlepším hodnotením pre každú problémovú oblasť, t. j. možnosť politiky 1.2 v prípade presadzovania a možnosť politiky 3.2 v prípade náhrad cestovného.

Pokiaľ ide o oblasť presadzovania, zvážili sa dve možnosti politiky:

cieľom možnosti politiky 1.1 je harmonizovať pravidlá presadzovania a vybavovania sťažností zavedením opatrení, ktoré sú uvedené v novom nariadení (EÚ) 2021/782 o právach

[24] *Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU* (Štúdia o súčasnej úrovni ochrany práv cestujúcich v leteckej doprave v EÚ) – Úrad pre vydávanie publikácií EÚ (europa.eu).

[25] *Exploratory study on passenger rights in the multimodal context* (Prieskumná štúdia o právach cestujúcich v multimodálnom kontexte) (jún 2019): https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1.

[26] Osobitný prieskum Eurobarometra z roku 2019 o názoroch občanov EÚ na práva cestujúcich, https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200.

cestujúcich v železničnej doprave [opatrenia a) až d)] alebo v návrhu Komisie z roku 2013 o právach cestujúcich v leteckej doprave [opatrenie e)], a to v rámci iných druhov dopravy:

a) dopravcovia, manažéri terminálov a sprostredkovatelia budú musieť vnútroštátnym orgánom presadzovania práva poskytovať príslušné údaje na žiadosť vnútroštátnych orgánov presadzovania práva; opatrenie bude mať veľmi pozitívny vplyv na činnosť dohľadu vykonávanú vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, pretože sa na základe neho budú rozvíjať ich vedomosti o správaní zainteresovaných strán;

b) dopravcovia a správcovia autobusových staníc budú musieť prijať a zaviesť normy kvality služieb a podávať správy o ich vykonávaní; dopravcovia budú musieť informovať cestujúcich a vnútroštátne orgány presadzovania práva aj o pokroku, ktorý dosiahli pri uplatňovaní práv cestujúcich;

c) poverenie Komisie, aby prijala štandardizované formuláre žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody s cieľom uľahčiť cestujúcim uplatňovanie nároku; tieto formuláre pomôžu občanom predložiť úplnú dokumentáciu so všetkými príslušnými údajmi a prevádzkovatelia budú povinní ich akceptovať, pričom treba mať na pamäti, že existujúce formuláre od prevádzkovateľov alebo vnútroštátnych orgánov presadzovania práva by zostali v platnosti;

d) vnútroštátne orgány presadzovania práva budú musieť v prípade potreby informovať cestujúcich o ich práve domáhať sa individuálnej nápravy prostredníctvom orgánov alternatívneho riešenia sporov;

e) Komisia môže požiadať vnútroštátne orgány presadzovania práva o vyšetrovanie, najmä v prípadoch týkajúcich sa viacerých členských štátov, a to s cieľom podnietiť príslušnú spoluprácu medzi členskými štátmi.

Možnosť politiky 1.2 sa skladá zo všetkých opatrení v rámci možnosti politiky 1.1 a dvoch dodatočných opatrení:

f) zlepšenie informovanosti cestujúcich o ich právach cestujúcich s cieľom zvýšiť ich povedomie o týchto právach, najmä v čase rezervácie a počas narušení cesty;

g) uloženie povinnosti vnútroštátnym orgánom presadzovania práva, aby vykonávali činnosti monitorovania súladu na základe posúdenia rizika; vnútroštátne orgány presadzovania práva budú čo najlepšie využívať údaje získané od zainteresovaných strán a vypracujú program monitorovania založený na posúdení rizika opakovaného nedodržiavania pravidiel týkajúcich sa práv cestujúcich. Dopravcovia a manažéri terminálov zabezpečia rýchlu nápravu nezrovnalostí zistených počas činností monitorovania vnútroštátnym orgánom presadzovania práva.

Uprednostňovanou možnosťou politiky v oblasti presadzovania je možnosť politiky 1.2, pričom ide o možnosť politiky, ktorá najlepšie zabezpečuje to, aby si dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov plnili príslušné povinnosti, prispievali k účinnému vybavovaniu sťažností cestujúcich a čo najlepšie zaistili presadzovanie práv cestujúcich vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, a to čo najúčinnejšie a najefektívnejšie vo všetkých členských štátoch. Na základe možnosti politiky 1.2 vznikajú dopravcom, prevádzkovateľom terminálov a vnútroštátnym orgánom presadzovania práva vyššie dodatočné náklady než v prípade možnosti politiky 1.1, rozdiel je však malý (130,7 milióna EUR v prípade možnosti politiky 1.1 v porovnaní so 138 miliónmi EUR v prípade možnosti politiky 1.2, vyjadrený ako súčasná hodnota v období 2025 – 2050

v porovnaní so základným scenárom) a zvýšená účinnosť predložených opatrení prevažuje dodatočné náklady. Možnosť politiky 1.2 je okrem toho najúčinnejšia. Ide o ďalšie zosúladenie úsilia v oblasti presadzovania vo všetkých členských štátoch.

Pokiaľ ide o peňažné náhrady cestovného pri rezervácii leteniek prostredníctvom sprostredkovateľov, v posúdení vplyvu sa zvážili tri možnosti: možnosť politiky 3.1: možnosť, že cestujúci môže požadovať náhradu cestovného len od dopravcu, možnosť politiky 3.2: možnosť, že dopravca môže rozhodnúť, či cestujúci musí žiadať o náhradu cestovného od sprostredkovateľa (za predpokladu, že s tým sprostredkovateľ súhlasí) alebo od dopravcu, a možnosť politiky 3.3: cestujúci si môže vybrať, či požiada o náhradu cestovného sprostredkovateľa alebo leteckého dopravcu. Možnosti politiky 3.1 a 3.2 sa považovali za rovnako účinné pri zabezpečovaní toho, aby bol proces náhrady cestovného jasný, keďže sprostredkovateľ aj letecký dopravca by pred rezerváciou vopred poskytli jasné informácie. Pokiaľ ide o efektívnosť, možnosť politiky 3.2 dosiahla najlepšie hodnotenie s najnižšími nákladmi pre všetky dotknuté strany, po ktorej nasledovala možnosť politiky 3.3 a napokon možnosť politiky 3.1. Možnosti politiky 3.2 a 3.3 sa považovali za rovnako súdržné, najmä preto, že sa nimi vytvára súlad so smernicou o balíkoch cestovných služieb a s jej prebiehajúcim preskúmaním. Pokiaľ ide o subsidiaritu a proporcionalitu, možnosť politiky 3.2 dosiahla oveľa lepšie hodnotenie ako ostatné dve možnosti. Je to jediná možnosť, ktorá odráža súčasné modely distribúcie leteckých dopravcov a je najmenej invazívna z hľadiska praxe na trhu. Z týchto dôvodov sa ako uprednostňovaná možnosť zvolila možnosť politiky 3.2. Predpokladá sa, že leteckým dopravcom vzniknú administratívne náklady vo výške 0,07 milióna EUR a sprostredkovateľom vzniknú administratívne náklady vo výške 57,42 milióna EUR, ako aj úspora nákladov pre spotrebiteľov vo výške 1 679,1 milióna EUR (všetky údaje vyjadrené ako súčasná hodnota v rokoch 2025 – 2050 v porovnaní so základným scenárom)[27].

Očakáva sa, že uprednostňovaná možnosť bude mať veľmi obmedzený vplyv na zamestnanosť a životné prostredie. Výsledkom bude zvýšená dôvera cestujúcich v presadzovanie práv cestujúcich, a to aj pri nákupe leteniek prostredníctvom sprostredkovateľa, čo následne podporí spotrebiteľov, aby si pre konkrétnu cestu vyberali udržateľnejšiu dopravu. Uprednostňovaná možnosť je v súlade s environmentálnymi cieľmi stanovenými v Európskej zelenej dohode a európskom právnom predpise v oblasti klímy. Prispieva k cieľu udržateľného rozvoja č. 13 (Podniknúť bezodkladné opatrenia na boj proti zmene klímy a jej dôsledkom). Odhaduje sa, že vplyv na MSP, pokiaľ ide o dodatočné náklady, bude veľmi obmedzený[28].

- **Regulačná vhodnosť a zjednodušenie**

Táto iniciatíva je súčasťou pracovného programu Komisie na rok 2023 podľa prílohy II (iniciatívy v rámci programu REFIT) pod názvom Hospodárstvo, ktoré pracuje v prospech ľudí[29]. Má dôležitý rozmer z hľadiska programu REFIT, pokiaľ ide o harmonizáciu práv vo všetkých druhoch dopravy. Pokiaľ ide o cestujúcich a vnútroštátne orgány presadzovania práva, navrhovaný celoúnijný štandardizovaný formulár, ktorý môžu cestujúci vždy využiť (namiesto použitia nástrojov na uplatnenie nárokov, ktoré sa pri jednotlivých prevádzkovateľoch líšia), zjednoduší život cestujúcim, prípadne aj prevádzkovateľom a vnútroštátnym orgánom presadzovania práva. Prevádzkovatelia dopravy si ujasnia, ako

[27] SWD(2023) 386.
[28] SWD(2023) 386.
[29] COM(2022) 548 final, príloha II k návrhom REFIT, s. 7, č. 6.

majú dodržiavať existujúce práva, čím sa zefektívni ich uplatňovanie. V prípade prevádzkovateľov, ktorí uplatňujú práva cestujúcich v súlade s predpismi, bude plnenie dodatočných povinností spojené s najnižšími nákladmi. V prípade prevádzkovateľov, ktorí pri uplatňovaní určitých práv opakovane nedodržiavajú súlad, sa prostredníctvom nových povinností podporí zmena. Práca vnútroštátnych orgánov presadzovania práva sa zefektívni, pretože prevádzkovatelia dopravy si s nimi budú musieť vymieňať viac údajov o tom, ako dodržiavajú pravidlá, čo umožní prístup k činnostiam dohľadu založený na riziku.

Iniciatíva takisto prináša zjednodušenia pre cestujúcich, ktorí na nákup leteniek využívajú sprostredkovateľov, keďže sa objasňuje spôsob náhrady cestovného (najdôležitejšie: od koho a kedy). Jasné lehoty na platby náhrady cestovného od sprostredkovateľov cestujúcim ušetria cestujúcim ťažkosti s kontrolou rôznych podmienok, v ktorých omeškanie platieb nie je v súčasnosti často stanovené. Pre leteckých dopravcov aj sprostredkovateľov bude proces náhrady cestovného efektívnejší, keďže proces a lehoty a informačné kanály budú jasné pre všetky strany.

MSP zasiahnuté touto iniciatívou predstavujú 95 % sprostredkovateľov v leteckej doprave, 85 % prevádzkovateľov autobusovej a autokarovej dopravy a 99 % prevádzkovateľov vodnej osobnej dopravy[30].

Očakáva sa, že vplyv na konkurencieschopnosť EÚ alebo medzinárodný obchod bude do veľkej miery neutrálny.

Všetkými opatreniami v oblasti presadzovania okrem jedného sa upravuje vzťah medzi vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a prevádzkovateľmi alebo Komisiou a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a sú prispôsobené digitálnemu prostrediu. Jediným opatrením, ktoré má priamy vplyv na občanov, je zavedenie štandardizovaných formulárov žiadostí o náhradu cestovného a sťažností. Takéto formuláre budú k dispozícii vo fyzickom aj v digitálnom formáte: očakáva sa, že väčšina občanov bude používať digitálny formát, ale tí občania, ktorí z akýchkoľvek dôvodov nepoužívajú digitálne riešenia, nebudú vylúčení.

Plánované opatrenia v oblasti náhrad cestovného sú vhodné pre fyzické aj digitálne prostredie. Cestujúci by mali byť informovaní o online, telefonických a poštových kontaktných údajoch orgánu, ktorému by mal cestujúci podať žiadosť o náhradu cestovného. Predpokladá sa, že jednotné kontaktné miesto leteckého dopravcu bude ponúkať možnosti kontaktu telefonicky, poštou a online. Leteckí sprostredkovatelia a leteckí dopravcovia by mali informovať cestujúcich o procese náhrady cestovného na svojich webových sídlach, ale aj na potvrdení rezervácie.

Ciele udržateľného rozvoja

Iniciatíva prispieva k **cieľom udržateľného rozvoja** č. 10: Znížiť nerovnosti v rámci krajín a medzi nimi (pokiaľ ide o cestujúcich so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou), č. 13: Opatrenia v oblasti klímy (posilnené práva cestujúcich môžu motivovať ľudí, aby viac využívali verejnú dopravu namiesto súkromných automobilov) a č. 16: Poskytnúť prístup k spravodlivosti pre všetkých a budovať účinné, zodpovedné a inkluzívne inštitúcie (zlepšené a dostupné prostriedky nápravy pre cestujúcich a lepšie nástroje na presadzovanie pre správne orgány).

[30] SWD(2023) 386.

Kontrola klimatickej konzistentnosti

Návrh je v súlade s cieľom klimatickej neutrality stanoveným v európskom právnom predpise v oblasti klímy a s cieľmi Únie na roky 2030 a 2050 a prispieva k dosiahnutiu cieľa udržateľného rozvoja č. 13 o opatreniach v oblasti klímy, ako už bolo uvedené.

Základné práva

Týmto návrhom sa rešpektujú základné práva a dodržiavajú sa ním zásady uznané v Charte základných práv Európskej únie, najmä v článkoch 21, 26, 38 a 47 o zákaze akejkoľvek formy diskriminácie, integrácii osôb so zdravotným postihnutím, zabezpečení vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a práve na účinný prostriedok nápravy a na spravodlivý proces.

Povinnosť vymieňať si osobné údaje cestujúcich má vplyv na právo na ochranu osobných údajov podľa článku 8 charty. Táto povinnosť je nevyhnutná a primeraná vzhľadom na cieľ zabezpečiť účinnú ochranu spotrebiteľov v súlade s článkom 38 charty. Okrem toho sa v záujme ďalšieho zmiernenia účinkov na ochranu údajov zavádzajú záruky ochrany údajov, konkrétne obmedzenie účelu a jasné obdobie uchovávania. Ďalšie ustanovenia návrhu týkajúce sa používania kontaktných údajov cestujúcich prispievajú k dodržiavaniu práva na ochranu osobných údajov podľa článku 8 charty tým, že sa nimi jasne stanovuje, ktoré osobné údaje možno použiť na konkrétne účely (na informovanie, náhradu cestovného a presmerovanie cestujúceho, ako aj z dôvodov bezpečnosti a ochrany) a za akých podmienok.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Návrh nemá žiadny vplyv na rozpočet EÚ.

5. ĎALŠIE PRVKY

- **Plány vykonávania, spôsob monitorovania, hodnotenia a podávania správ**

Komisia vyhodnotí vykonávanie a účinnosť tejto iniciatívy na základe ukazovateľov pokroku uvedených v posúdení vplyvu, ako je počet sťažností, ktoré dostanú vnútroštátne orgány presadzovania práva, orgány alternatívneho riešenia sporov a európske spotrebiteľské centrá, počet a druh činností monitorovania, ktoré vnútroštátne orgány presadzovania práva vykonávajú, a počet sankcií, ktoré ukladajú prevádzkovateľom[31]. Okrem toho budú prieskumy Eurobarometra slúžiť ako ukazovateľ na meranie vedomostí cestujúcich o ich právach a ich spokojnosti so spôsobom, akým prevádzkovatelia dopravy dodržiavajú práva cestujúcich v EÚ. Správy dopravcov o vykonávaní svojich noriem kvality služieb budú takisto užitočným nástrojom na hodnotenie intervencie. Pokiaľ ide o náhrady cestovného, ak bola letenka rezervovaná prostredníctvom sprostredkovateľa, dôležitými ukazovateľmi bude počet žiadostí o informácie, ktoré predložili cestujúci, a počet sťažností podaných vnútroštátnym orgánom presadzovania práva, že si ich dopravcovia a sprostredkovatelia presúvajú medzi sebou, a sťažnosti podané vnútroštátnym orgánom presadzovania práva týkajúce sa sprostredkovateľov (očakáva sa nárast ich počtu, keďže v súčasnosti vnútroštátne orgány

[31] SWD(2023) 386.

presadzovania práva nepokrývajú sprostredkovateľov), ktoré vnútroštátne orgány presadzovania práva oznamujú Komisii.

Vo svojom oznámení s názvom Dlhodobá konkurencieschopnosť EÚ: výhľad na obdobie po roku 2030[32] sa Komisia zaviazala racionalizovať a zjednodušiť požiadavky na podávanie správ bez toho, aby to malo negatívny vplyv na súvisiace ciele politiky. Tento návrh je v súlade s uvedenými cieľmi. Hoci sa zavádza nová povinnosť leteckých, autobusových a autokarových a vodných dopravcov[33] zverejňovať každé dva roky správu o vykonávaní svojich noriem kvality služieb s kľúčovými ukazovateľmi výkonnosti týkajúcimi sa práv cestujúcich (napr. presnosť, vybavovanie sťažností, spolupráca so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím), tieto správy sú absolútne nevyhnutné na monitorovanie a presadzovanie práv cestujúcich. Dopravcovia v konzultácii so zainteresovanými stranami uviedli, že príslušné údaje už zbierajú a frekvencia podávania správ (iba každé dva roky) bola zvolená s cieľom udržať náklady na vykonávanie týchto opatrení na nízkej úrovni. Okrem toho, že tieto správy sú cenným zdrojom informácií pre vnútroštátne orgány presadzovania práva s obmedzenými zdrojmi na vykonávanie ich úloh v oblasti monitorovania a presadzovania, umožnia cestujúcim prijímať informované rozhodnutia o tom, ktorého dopravcu si vybrať na základe kvality ich výkonnosti, a mohli by takisto podporiť hospodársku súťaž medzi dopravcami na základe kvality ich výkonnosti.

- **Podrobné vysvetlenie konkrétnych ustanovení návrhu**

Návrh bude mať obmedzený vplyv na štruktúru piatich zmenených nariadení. Doplní existujúci regulačný rámec tým, že prispeje súborom komplexných požiadaviek k existujúcim pravidlám založeným na druhoch dopravy. Štruktúra nového nariadenia sa bude skladať z nasledujúcich článkov.

Odôvodnenia
V odôvodneniach sa bude klásť dôraz na prínos práv cestujúcich k spoločnej dopravnej politike, politike ochrany spotrebiteľa, cieľom stratégie pre udržateľnú a inteligentnú mobilitu. V odôvodneniach sa takisto zdôrazňujú problémy a ciele, ktoré sa v návrhu riešia, a odôvodnenie navrhovaných opatrení.

Článok 1: zmeny nariadenia (ES) č. 261/2004 (o právach cestujúcich v leteckej doprave)
Článok obsahuje vymedzenie nových prvkov v zmenenom nariadení a osobitné ustanovenia na účely nových požiadaviek: náhrada cestovného pri rezervácii cestovného lístka prostredníctvom sprostredkovateľa; zlepšenie informovanosti cestujúcich o ich právach v čase rezervácie a počas narušení cesty; normy kvality služieb, jednotný formulár žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody, prístup k monitorovaniu súladu založený na riziku, výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania a informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov presadzovania.

Článok 2: zmeny nariadenia (ES) č. 1107/2006 (o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave)
V nadväznosti na vymedzenie nových prvkov v zmenenom nariadení obsahuje tento článok osobitné ustanovenia na účely nových požiadaviek: normy kvality služieb, jednotný formulár žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody, prístup k monitorovaniu súladu založený

[32] COM(2023) 168 final.

[33] Pre železničné podniky sa už táto povinnosť zaviedla podľa článku 29 nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

na riziku, výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania, informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov presadzovania, spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou a výbor pre práva cestujúcich.

Článok 3: zmeny nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 (o právach cestujúcich vo vodnej doprave)
V nadväznosti na vymedzenie nových prvkov obsahuje tento článok osobitné ustanovenia na účely nových požiadaviek, ktorými sa mení nariadenie: jednotný formulár žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody, zlepšenie informovanosti cestujúcich o ich právach v čase rezervácie a počas narušení cesty; normy kvality služieb, prístup k monitorovaniu súladu založený na riziku, výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie, informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie, spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou a výbor pre práva cestujúcich.

Článok 4: zmeny nariadenia (EÚ) č. 181/2011 (o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave)
V nadväznosti na vymedzenie nových prvkov v zmenenom nariadení obsahuje tento článok osobitné ustanovenia na účely nových požiadaviek: jednotný formulár žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody, zlepšenie informovanosti cestujúcich o ich právach v čase rezervácie a počas narušení cesty; normy kvality služieb, prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku, výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie, informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie, spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou a výbor pre práva cestujúcich.

Článok 5: zmeny nariadenia (EÚ) 2021/782 (o právach cestujúcich v železničnej doprave)
Článok obsahuje vymedzenie nových prvkov v zmenenom nariadení a osobitné ustanovenia na účely nových požiadaviek: prostriedky komunikácie s cestujúcimi, prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku a spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou.

Článok 6 obsahuje spoločné ustanovenia nariadenia, pokiaľ ide o nadobudnutie účinnosti.

Napokon prílohy k nariadeniu obsahujú podrobné špecifikácie týkajúce sa noriem kvality služieb vo všetkých druhoch dopravy okrem železničnej dopravy.

2023/0437 (COD)

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,

ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 91 ods. 1 a článok 100 ods. 2,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru[1],

so zreteľom na stanovisko Výboru regiónov[2],

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

(1) V nariadeniach Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004[3], (ES) č. 1107/2006[4], (EÚ) č. 1177/2010[5], (EÚ) č. 181/2011[6] a (EÚ) 2021/782[7] by sa malo vykonať

---

1 Ú. v. EÚ C , , s. .

2 Ú. v. EÚ C , , s. .

3 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

4 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

5 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj).

6 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 55, 28.1.2011, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

7 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

niekoľko zmien s cieľom zabezpečiť účinnú ochranu práv cestujúcich pri cestovaní leteckou, železničnou, námornou a vnútrozemskou vodnou a autobusovou a autokarovou dopravou v Únii.

(2) Účinné práva cestujúcich by mali podporovať nárast cestovania verejnou dopravou, čo je cieľ stanovený v stratégii pre udržateľnú a inteligentnú mobilitu, ktorú Komisia prijala v decembri 2020.

(3) Komisia v komplexných hodnoteniach nariadenia (ES) č. 1107/2006, nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 a nariadenia (EÚ) č. 181/2011, ktoré vykonala v rokoch 2019 až 2020, dospela k záveru, že účinnosť právnych predpisov Únie v oblasti práv cestujúcich je ohrozená nedostatočnou informovanosťou cestujúcich o ich právach a existujúcich ustanoveniach o ich uplatňovaní. V týchto hodnoteniach sa okrem toho tiež dospelo k záveru, že cestujúci vrátane osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v plnej miere nevyužívajú svoje práva z dôvodu nedostatkov pri ich uplatňovaní zo strany dopravcov, riadiacich orgánov letísk, manažérov staníc, prevádzkovateľov prístavných terminálov, správcov autobusových staníc a sprostredkovateľov na jednej strane a nedostatkov pri ich presadzovaní vnútroštátnymi orgánmi presadzovania na strane druhej[8].

(4) Vyžaduje sa zjednodušenie, konzistentnosť a harmonizácia pravidiel nariadenia (ES) č. 261/2004, nariadenia (ES) č. 1107/2006, nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 a nariadenia (EÚ) č. 181/2011, najmä pokiaľ ide o pravidlá týkajúce sa informovania cestujúcich o ich právach pred cestou a počas nej, presadzovania práv cestujúcich a vybavovania sťažností cestujúcich. Existujúce pravidlá v uvedených nariadeniach by sa mali zmeniť tak, aby dopĺňali pravidlá v nedávno prijatom nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782[9], pokiaľ ide o formuláre žiadostí o náhrady cestovného a náhradu škody, normy kvality služieb, povinnosti dopravcov vymieňať si informácie s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania a o informovanie cestujúcich o alternatívnom riešení sporov zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania.

(5) Pokiaľ ide o letenky rezervované prostredníctvom sprostredkovateľa, v súčasnosti je proces náhrady cestovného nejasný, a preto by sa mal objasniť. Sprostredkovatelia sú zapojení do procesu náhrady cestovného dvoma rôznymi spôsobmi: buď zaslali údaje o platbe cestujúceho (kreditnou kartou) priamo dopravcovi („postupujúci“ sprostredkovateľ) a letecký dopravca zmení pôvodný platobný tok tak, aby náhrada cestovného prišla priamo na účet cestujúceho. Alebo sprostredkovateľ zaplatil leteckému dopravcovi zo svojho vlastného účtu (sprostredkovateľ ako „registrovaný obchodník“) a keď letecký dopravca zmení platobný tok, platba náhrady cestovného príde na účet sprostredkovateľa. Sprostredkovateľ potom prevedie konečnú platbu náhrady cestovného cestujúcemu. Cestujúci často nevedia, aký proces náhrady cestovného si sprostredkovateľ vyberie. Sprostredkovateľ a letecký dopravca by mali informovať cestujúceho o procese náhrady cestovného. Letecký dopravca by mal predovšetkým zverejniť, či spolupracuje so sprostredkovateľmi pri spracovaní náhrad cestovného, a ak je to tak, mal by uviesť, s ktorými sprostredkovateľmi spolupracuje.

---

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

9 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

(6) Spracovanie platby náhrady cestovného prostredníctvom sprostredkovateľa, ktorý uskutočnil platbu leteckému dopravcovi zo svojho vlastného účtu (sprostredkovateľ ako „registrovaný obchodník“), je rozšírenou praxou v leteckom priemysle. Táto možnosť by sa preto mala leteckému dopravcovi poskytnúť.

(7) Ak letecký dopravca spracuje náhrady cestovného prostredníctvom tohto typu sprostredkovateľa, lehota na platbu cestujúcemu by sa mala predĺžiť najviac na 14 dní, aby sa zohľadnili tieto dva kroky v procese náhrady cestovného. Letecký dopravca by mal preto previesť platbu náhrady cestovného na sprostredkovateľa najneskôr do siedmich dní a sprostredkovateľ by ju mal previesť cestujúcemu do ďalších siedmich dní. Ak však nie je cestujúcemu vyplatená náhrada cestovného najneskôr do 14 dní, cestujúci by mal mať nárok na náhradu cestovného priamo od prevádzkujúceho leteckého dopravcu.

(8) Na spracúvanie osobných údajov leteckými dopravcami a sprostredkovateľmi sa vzťahuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679[10]. Každé spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať najmä v súlade s požiadavkami stanovenými v článku 5 ods. 1 a článku 6 ods. 1 nariadenia (EÚ) 2016/679. Treba poznamenať, že povinnosťou poskytovať cestujúcim informácie o ich právach nie je dotknutá povinnosť prevádzkovateľa poskytovať informácie dotknutej osobe podľa článkov 12, 13 a 14 nariadenia (EÚ) 2016/679.

(9) Keď cestujúci získa letenku od sprostredkovateľa, letecký dopravca by mal mať možnosť v prípade potreby priamo kontaktovať cestujúceho s cieľom zabezpečiť, aby cestujúci dostal príslušné informácie o cestovaní a aby si letecký dopravca plnil povinnosti podľa tohto nariadenia a podľa uplatniteľného práva Únie v oblasti bezpečnosti a bezpečnostnej ochrany letectva a prevádzkujúceho dopravcu podľa nariadenia (ES) č. 2111/2005[11]. Dopravca môže tieto kontaktné údaje použiť výlučne na účely plnenia týchto povinností a nesmie spracúvať kontaktné údaje cestujúcich na žiadne iné účely. Tieto osobné údaje by sa mali vymazať do 72 hodín od ukončenia prepravnej zmluvy, pokiaľ ďalšie uchovávanie osobných údajov nie je odôvodnené na splnenie povinností týkajúcich sa práva cestujúceho na presmerovanie, náhradu cestovného alebo náhradu škody.

(10) Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku, ktorý sa zakladá nielen na prijatých sťažnostiach, ale aj na činnostiach monitorovania súladu, ako sú inšpekcie, by mal zabezpečiť, aby vnútroštátne orgány presadzovania práva boli schopné lepšie odhaľovať a napraviť nedodržiavanie existujúcich pravidiel zo strany dopravcov a manažérov terminálov.

(11) Informácie poskytované cestujúcim o ich právach pred cestou a počas nej by mali viesť k zvýšeniu informovanosti. Takéto informácie by mali byť stručné a ľahko,

---

[10] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Text s významom pre EHP) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

[11] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 zo 14. decembra 2005 o vytvorení zoznamu Spoločenstva týkajúceho sa leteckých dopravcov, ktorí podliehajú zákazu vykonávania leteckej dopravy v rámci Spoločenstva, a o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu, ktorým sa zrušuje článok 9 smernice 2004/36/ES (Ú. v. EÚ L 344, 27.12.2004, s. 15).

viditeľne a priamo dostupné. Mali by sa poskytovať jasne a zrozumiteľne a v čo najväčšej možnej miere elektronickými prostriedkami.

(12) Vnútroštátne orgány presadzovania práva by mali navzájom spolupracovať s cieľom zabezpečiť harmonizovaný výklad a uplatňovanie dotknutých nariadení. Pravidelný tok informácií od dopravcov, manažérov terminálov a sprostredkovateľov k vnútroštátnym orgánom presadzovania práva, pokiaľ ide o všetky aspekty týkajúce sa uplatňovania dotknutých nariadení, by mal vnútroštátnym orgánom presadzovania práva umožniť lepšie si plniť monitorovaciu úlohu.

(13) Dopravcovia a manažéri terminálov by mali stanoviť, riadiť a monitorovať normy kvality služieb pre všetky služby osobnej dopravy, ktoré by odrážali prevádzkové prvky každého druhu dopravy. Tieto normy kvality služieb by sa mali okrem iného vzťahovať na meškanie, zrušenie, pomoc osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, na mechanizmy vybavovania sťažností, spokojnosť zákazníkov a čistotu. Dopravcovia by takisto mali informácie o normách kvality svojich služieb zverejňovať.

(14) Pokiaľ ide o práva cestujúcich v leteckej doprave, leteckí dopravcovia by sa mali usilovať o stanovenie priemyselných noriem týkajúcich sa hmotnosti a rozmerov príručnej batožiny s cieľom obmedziť súčasné rozšírenie rôznych postupov a zlepšiť skúsenosti cestujúcich s cestovaním a podávať správy o dodržiavaní týchto noriem v rámci svojich systémov riadenia kvality služieb. Uverejňovanie správ o vykonávaní noriem kvality dopravcami by malo umožniť používateľom porovnávať a prijímať informované rozhodnutia, podporovať hospodársku súťaž založenú na kvalite služieb a uľahčovať jednotné monitorovanie a presadzovanie zo strany vnútroštátnych orgánov presadzovania práva.

(15) S cieľom uľahčiť cestujúcim žiadať o náhradu cestovného alebo náhradu škody v súlade s dotknutými nariadeniami by sa mali pre takéto žiadosti stanoviť formuláre platné v celej Únii. Cestujúci by mali mať možnosť podať svoju žiadosť prostredníctvom takéhoto formulára.

(16) Cestujúci, ktorí žiadajú o individuálnu nápravu, by mali byť informovaní o možnostiach podať sťažnosť orgánom alternatívneho riešenia sporov v súvislosti s údajným porušením dotknutých nariadení. Vnútroštátne orgány presadzovania práva majú na to najlepšie predpoklady.

(17) Ak vzhľadom na článok 9 Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím a s cieľom poskytnúť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti leteckej dopravy porovnateľné s možnosťami, ktoré majú iní občania, letecký dopravca, jeho zástupcovia alebo prevádzkovateľ zájazdu vyžadujú, aby osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou sprevádzala iná osoba, ktorá je schopná poskytnúť pomoc vyžadovanú na základe uplatniteľných požiadaviek na bezpečnosť stanovených medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom, prípadne príslušnými orgánmi, sprevádzajúca osoba by mala cestovať bezplatne. Okrem toho by sa mal zabezpečiť súlad s existujúcimi právami v železničnej, autobusovej a autokarovej a vodnej doprave v Únii. Ak sa navyše informácie pre osoby so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou poskytujú v prístupných

formátoch, mali by sa poskytovať v súlade s uplatniteľnými právnymi predpismi, ako sú požiadavky na prístupnosť stanovené v prílohe I k smernici (EÚ) 2019/882[12].

(18) Keďže ciele tohto nariadenia, konkrétne zabezpečenie účinného presadzovania práv cestujúcich v leteckej, železničnej, autobusovej a autokarovej a vo vodnej doprave, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale z dôvodu potreby rovnakých pravidiel v rámci jednotného trhu ich možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie týchto cieľov.

(19) S cieľom zabezpečiť jednotné podmienky vykonávania tohto nariadenia by sa mali na Komisiu preniesť vykonávacie právomoci. Uvedené právomoci by sa mali vykonávať v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 182/2011[13]. Postup preskúmania by sa mal použiť na prijímanie jednotných formulárov žiadostí o náhradu cestovného a náhradu škody.

(20) Týmto nariadením sa rešpektujú základné práva a dodržiavajú sa zásady uznané v Charte základných práv Európskej únie, najmä v článkoch 21, 26, 38 a 47 o zákaze akejkoľvek formy diskriminácie, integrácii osôb so zdravotným postihnutím, zabezpečení vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a práve na účinný prostriedok nápravy a na spravodlivý proces.

(21) V súlade s článkom 42 ods. 1 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 ([14]) sa uskutočnili konzultácie s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov, ktorý vydal svoje stanovisko [ ],

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Zmeny nariadenia (ES) č. 261/2004

Nariadenie (ES) č. 261/2004 sa mení takto:

1. V článku 2 sa dopĺňa toto vymedzenie pojmu:

„z) „sprostredkovateľ“ je akýkoľvek predajca cestovných lístkov, organizátor v zmysle vymedzenia v článku 3 bode 8 alebo predajca v zmysle vymedzenia v článku 3 bode 9 smernice (EÚ) 2015/2302 iný ako dopravca;“.

---

[12] Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

[13] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 182/2011 zo 16. februára 2011, ktorým sa ustanovujú pravidlá a všeobecné zásady mechanizmu, na základe ktorého členské štáty kontrolujú vykonávanie vykonávacích právomocí Komisie (Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 13).

[14] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1245/2002/ES (Ú. v. EÚ L 295, 21.11.2018, s. 39).

2. Vkladá sa tento článok 8a:

„*Článok 8a*

Náhrada pri rezervácii cestovného lístka prostredníctvom sprostredkovateľa

1. Ak cestujúci kúpil letenku prostredníctvom sprostredkovateľa, prevádzkujúci letecký dopravca môže poskytnúť náhradu uvedenú v článku 8 ods. 1 písm. a) prostredníctvom tohto sprostredkovateľa v súlade s týmto článkom.

2. Sprostredkovateľ a letecký dopravca informujú cestujúceho o procese náhrady podľa tohto článku jasným, zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom v čase rezervácie a pri potvrdení rezervácie.

3. Náhrada prostredníctvom sprostredkovateľa je pre cestujúcich a všetky ostatné dotknuté strany bezplatná.

4. Letecký dopravca jasným, zrozumiteľným a ľahko dostupným spôsobom zverejní, či súhlasí so spracovaním náhrad prostredníctvom sprostredkovateľov a ktorých sprostredkovateľov na tento účel akceptuje.

5. V prípade náhrady prostredníctvom sprostredkovateľov, ktorí zaplatili leteckému dopravcovi letenky z vlastných účtov, sa uplatňujú tieto pravidlá:

a) letecký dopravca uhradí náklady sprostredkovateľovi do siedmich dní v jednej transakcii tým istým spôsobom platby, ktorý sa použil v čase rezervácie, a prepojí platbu s pôvodným číslom rezervácie. Sedemdňová lehota začína plynúť dňom, keď si cestujúci vyberie spôsob náhrady v súlade s článkom 8 ods. 1 písm. a) prvou zarážkou. Sprostredkovateľ uhradí cestujúcemu náklady prostredníctvom pôvodného spôsobu platby najneskôr do ďalších siedmich dní a informuje o tom cestujúceho a leteckého dopravcu;

b) ak cestujúci nedostane náhradu do 14 dní odo dňa výberu náhrady v súlade s článkom 8 ods. 1 písm. a) prvou zarážkou, prevádzkujúci letecký dopravca sa obráti na cestujúceho najneskôr v deň nasledujúci po uplynutí 14-dňovej lehoty, aby získal platobné údaje na účely náhrady. Po prijatí týchto platobných údajov prevádzkujúci letecký dopravca uhradí cestujúcemu náklady do siedmich dní a informuje o tom cestujúceho a sprostredkovateľa.

6. Týmto článkom nie sú dotknuté žiadne povinnosti prevádzkujúcich leteckých dopravcov podľa smernice (EÚ) 2015/2302.“

3. Vkladá sa tento článok 14a:

„*Článok 14a*

Prenos informácií

1. Informácie pre cestujúcich podľa tohto nariadenia sa poskytujú aj elektronickými prostriedkami, ak je to technicky možné. Ak sa informácie poskytujú takýmito prostriedkami, leteckí dopravcovia a sprostredkovatelia zabezpečia, aby cestujúci mohol uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času takejto

korešpondencie na trvalom nosiči. Všetky prostriedky komunikácie umožnia cestujúcemu rýchlo sa s nimi spojiť a účinne komunikovať.

2. Ak cestujúci nezíska letenku priamo od leteckého dopravcu, ale prostredníctvom sprostredkovateľa, tento sprostredkovateľ poskytne leteckému dopravcovi kontaktné údaje cestujúceho a údaje o rezervácii. Letecký dopravca môže tieto kontaktné údaje použiť len v rozsahu potrebnom na splnenie svojich povinností týkajúcich sa informácií, poskytovania starostlivosti, náhrady a presmerovania podľa tohto nariadenia a na plnenie povinností leteckého dopravcu podľa uplatniteľného práva Únie v oblasti bezpečnosti a bezpečnostnej ochrany letectva a na poskytovanie informácií cestujúcim o prevádzkujúcom dopravcovi, a to v súlade so svojimi povinnosťami podľa kapitoly III nariadenia (ES) č. 2111/2005.

3. Dopravca vymaže kontaktné údaje do 72 hodín od ukončenia prepravnej zmluvy, pokiaľ ďalšie uchovávanie kontaktných údajov nie je odôvodnené na splnenie povinností týkajúcich sa práva cestujúceho na presmerovanie alebo náhradu.

4. Ak sprostredkovateľ získa letenku v mene cestujúceho, sprostredkovateľ v čase rezervácie informuje leteckého dopravcu o skutočnosti, že si zarezervoval letenku ako sprostredkovateľ. Poskytne leteckému dopravcovi vlastné poštové a elektronické kontaktné údaje. Ak sprostredkovateľ požiada o získanie informácií, ktoré cestujúci dostane od leteckého dopravcu, aby si splnil povinnosti v súlade s odsekom 2, informuje o tom leteckého dopravcu, pričom letecký dopravca poskytne informácie podľa odseku 2 súčasne sprostredkovateľovi a cestujúcemu.

5. Letecký dopravca poskytne sprostredkovateľovi možnosť zaslať informácie podľa odsekov 2 a 4 a požiadať o ne v rámci procesu rezervácie.“

4. Vkladá sa tento článok 15a:

„*Článok 15a*

Normy kvality služieb

1. Leteckí dopravcovia stanovia normy kvality služieb a zavedú systém riadenia kvality, aby udržali kvalitu služieb. Normy kvality služieb sa vzťahujú aspoň na položky uvedené v prílohe II.

2. Leteckí dopravcovia monitorujú svoju vlastnú činnosť z hľadiska noriem kvality služieb. Správu o plnení svojich noriem kvality služieb uverejnia na svojom webovom sídle do [2 roky od nadobudnutia účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky. Táto správa neobsahuje osobné údaje.

3. Riadiace orgány letísk so sídlom v členskom štáte stanovia normy kvality služieb na základe príslušných položiek uvedených v prílohe II. Monitorujú svoju činnosť podľa uvedených noriem a na požiadanie poskytujú prístup k informáciám o plnení noriem kvality vnútroštátnym orgánom verejnej moci.“

5. Vkladá sa tento článok 16aa:

„*Článok 16aa*

Jednotný formulár žiadostí o náhradu

1. Komisia prijme vykonávací akt, v ktorom sa stanoví jednotný formulár žiadostí o náhradu podľa článkov 7 a 8. Uvedený jednotný formulár sa vytvorí vo formáte, ktorý je prístupný pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Uvedený vykonávací akt sa prijme v súlade s postupom preskúmania uvedeným v článku 38 ods. 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782[15].

2. Cestujúci majú právo predložiť svoje žiadosti prostredníctvom jednotného formulára uvedeného v odseku 1. Prevádzkujúci leteckí dopravcovia a sprostredkovatelia nezamietnu žiadosť len z dôvodu, že cestujúci uvedený formulár nepoužil. Ak žiadosť nie je dostatočne presná, dopravca požiada cestujúceho o jej objasnenie a pomôže mu pri tom.

3. Leteckí dopravcovia a sprostredkovatelia poskytnú na svojom webovom sídle podrobné údaje, napríklad e-mailovú adresu, na ktorú sa môžu zasielať žiadosti podľa odseku 1 elektronicky. Táto požiadavka sa neuplatňuje, ak existujú iné elektronické prostriedky komunikácie umožňujúce cestujúcim požiadať o náhradu, ako napríklad formulár na webovom sídle alebo v mobilných aplikáciách, za predpokladu, že takéto prostriedky ponúkajú možnosti a informácie stanovené v jednotnom formulári a sú dostupné aj v úradnom jazyku Únie a v jazyku medzinárodne akceptovanom v tejto oblasti. Pri používaní takýchto prostriedkov sa cestujúcim nebráni v poskytovaní informácií v žiadnom z jazykov Únie.

4. Komisia sprístupní jednotný formulár vo všetkých jazykoch Únie na svojom webovom sídle. Orgán alebo orgány určené členskými štátmi v súlade s článkom 16 ods. 1 a článkom 16a ods. 3 zabezpečia, aby cestujúci mali prístup k jednotnému formuláru.“

6. Vkladajú sa tieto články 16ba, 16bb a 16bc:

„*Článok 16ba*

Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku

1. Vnútroštátne orgány presadzovania práva vypracujú program monitorovania súladu s cieľom monitorovať plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk a sprostredkovateľov, a to na základe posúdenia rizika. Program umožní odhalenie a nápravu opakovaného nedodržiavania súladu pri uplatňovaní práv cestujúcich. Program monitorovania súladu obsahuje reprezentatívnu vzorku činností monitorovania.

2. Posúdenie rizika sa zakladá na faktickom posúdení, v ktorom sa zohľadňujú sťažnosti cestujúcich adresované týmto orgánom, ak sú k dispozícii, ako aj zistenia činností monitorovania vykonávaných týmito orgánmi, informácie uvedené

[15] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

v článku 16bb ods. 1 a 3 a iné zdroje informácií týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia na území príslušného členského štátu.

3. Posúdenie rizika sa vykoná po prvýkrát do 30. júna XXXX [1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

4. Činnosti monitorovania súladu sú založené na posúdení rizík a vykonávajú sa podľa potreby prostredníctvom auditov, inšpekcií, rozhovorov, overovaní a preskúmania dokumentov. Zahŕňajú tak oznamované, ako aj neoznamované činnosti. Činnosti monitorovania musia byť primerané zisteným rizikám.

5. Vnútroštátne orgány presadzovania práva zabezpečia rýchlu nápravu nedodržiavania súladu zo strany leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk a sprostredkovateľov zisteného počas svojich činností monitorovania. Od dopravcov sa v prípade potreby vyžaduje, aby predložili akčný plán na nápravu nedodržiavania súladu.

6. Program monitorovania súladu podľa odseku 1, posúdenie rizika podľa odseku 2, ako aj ich zistenia sa oznámia Komisii do 30. júna XXXX [2 roky po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

Článok 16bb

Výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva

1. Dopravcovia poskytnú vnútroštátnym orgánom presadzovania práva na požiadanie relevantné dokumenty a informácie, a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

2. V zložitých prípadoch môže vnútroštátny orgán presadzovania práva túto lehotu predĺžiť najviac na tri mesiace od doručenia žiadosti.

3. Vnútroštátne orgány presadzovania práva pri výkone svojich funkcií zohľadňujú informácie, ktoré im poskytol orgán určený na vybavovanie sťažností, ak ide o odlišný orgán.

Článok 16bc

Informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov presadzovania práva

Vnútroštátny orgán presadzovania práva, ktorému cestujúci podáva sťažnosť, alebo akýkoľvek iný orgán určený členským štátom na tento účel informuje sťažovateľa o jeho práve obrátiť sa na orgány alternatívneho riešenia sporov s cieľom požiadať o individuálnu nápravu.“

7. Príloha I k tomuto nariadeniu sa pridáva ako príloha II.

Článok 2

Zmeny nariadenia (ES) č. 1107/2006

Nariadenie (ES) č. 1107/2006 sa mení takto:

1. V článku 4 ods. 2 sa dopĺňa táto veta:

„Leteckí dopravcovia, ich zástupcovia alebo prevádzkovateľ zájazdu zabezpečia, aby takáto sprevádzajúca osoba cestovala bezplatne a ak je to možné, aby sedela vedľa osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.“

2. Vkladá sa tento článok 10a:

„*Článok 10a*

Normy kvality služieb pre leteckých dopravcov

1. Leteckí dopravcovia stanovia normy kvality služieb a zavedú systém riadenia kvality, aby udržali kvalitu služieb. Normy kvality služieb sa vzťahujú aspoň na položky uvedené v prílohe III.

2. Leteckí dopravcovia monitorujú svoju vlastnú činnosť z hľadiska noriem kvality služieb. Správu o plnení svojich noriem kvality služieb uverejnia na svojom webovom sídle do [2 roky od nadobudnutia účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky. Táto správa neobsahuje osobné údaje.“

3. Vkladajú sa tieto články 14a až 14d:

„*Článok 14a*

Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku

1. Vnútroštátne orgány presadzovania práva uvedené v článku 14 ods. 1 vypracujú program monitorovania súladu s cieľom monitorovať plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk a prevádzkovateľov zájazdov, a to na základe posúdenia rizika. Program umožní odhalenie a nápravu opakovaného nedodržiavania súladu pri uplatňovaní práv cestujúcich. Program monitorovania súladu obsahuje reprezentatívnu vzorku činností monitorovania.

2. Posúdenie rizika sa zakladá na faktickom posúdení, v ktorom sa zohľadňujú sťažnosti cestujúcich adresované týmto orgánom, ak sú k dispozícii, ako aj zistenia činností monitorovania vykonávaných týmito orgánmi, informácie uvedené v článku 10a a článku 14b ods. 1 a 3 a iné zdroje informácií týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia na území príslušného členského štátu.

3. Posúdenie rizika sa vykoná po prvýkrát do 30. júna XXXX [1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

4. Činnosti monitorovania súladu sú založené na posúdení rizík a vykonávajú sa podľa potreby prostredníctvom auditov, inšpekcií, rozhovorov, overovaní

a preskúmania dokumentov. Zahŕňajú tak oznamované, ako aj neoznamované činnosti. Činnosti monitorovania musia byť primerané zisteným rizikám.

5. Vnútroštátne orgány presadzovania práva zabezpečia rýchlu nápravu nedodržiavania súladu zo strany leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk a prevádzkovateľov zájazdov zisteného počas svojich činností monitorovania. Od leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk a prevádzkovateľov zájazdov sa v prípade potreby vyžaduje, aby predložili akčný plán na nápravu nedodržiavania súladu.

6. Program monitorovania súladu podľa odseku 1, posúdenie rizika podľa odseku 2, ako aj ich zistenia sa oznámia Komisii do 30. júna XXXX [2 roky po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

Článok 14b

Výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva

1. Leteckí dopravcovia, riadiace orgány letísk a prevádzkovatelia zájazdov poskytnú vnútroštátnym orgánom presadzovania práva na požiadanie relevantné dokumenty a informácie, a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

2. V zložitých prípadoch môže vnútroštátny orgán presadzovania práva túto lehotu predĺžiť najviac na tri mesiace od doručenia žiadosti.

3. Orgán určený v súlade s článkom 14 ods. 1 pri výkone svojich funkcií zohľadňuje informácie, ktoré mu poskytol orgán určený na vybavovanie sťažností, ak ide o odlišný orgán.

Článok 14c

Informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov presadzovania práva

Vnútroštátny orgán presadzovania práva, ktorému cestujúci podáva sťažnosť, alebo akýkoľvek iný orgán určený členským štátom na tento účel podľa článku 15 ods. 2 informuje sťažovateľa o jeho práve obrátiť sa na orgány alternatívneho riešenia sporov s cieľom požiadať o individuálnu nápravu.

Článok 14d

Spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou

1. Členské štáty pravidelne zasielajú Komisii príslušné informácie týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia a Komisia tieto informácie elektronickou formou sprístupní ostatným členským štátom.

2. Na žiadosť Komisie vyšetria vnútroštátne orgány presadzovania práva osobitné podozrivé postupy neplnenia povinností stanovených v tomto nariadení zo strany jedného alebo viacerých leteckých dopravcov, riadiacich orgánov letísk

a prevádzkovateľov zájazdov a zistenia do štyroch mesiacov od žiadosti oznámia Komisii.“

4. Vkladá sa tento článok 16a:

„*Článok 16a*

Výbor pre práva cestujúcich

1. Komisii pomáha výbor uvedený v článku 38 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782[16].

2. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 5 nariadenia (EÚ) č. 182/2011.“

5. Príloha II k tomuto nariadeniu sa pridáva ako príloha III.

Článok 3

Zmeny nariadenia (EÚ) č. 1177/2010

Nariadenie (EÚ) č. 1177/2010 sa mení takto:

1. Článok 16 sa mení takto:

a) Odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. V prípade zrušenia alebo omeškania odchodu linky osobnej dopravy alebo výletnej plavby informuje dopravca alebo v príslušných prípadoch prevádzkovateľ terminálu cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavných terminálov, alebo ak je to možné, cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavov, o vzniknutej situácii a ich právach cestujúcich podľa tohto nariadenia čo najskôr a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu a príchodu, len čo sú tieto informácie k dispozícii.“;

b) Dopĺňa sa tento odsek:

„4. Informácie požadované podľa odsekov 1 a 2 sa poskytnú elektronickými prostriedkami všetkým cestujúcim v lehote stanovenej v odseku 1, ak s tým cestujúci súhlasil a poskytol potrebné kontaktné údaje dopravcovi alebo prípadne prevádzkovateľovi terminálu pri kúpe cestovného lístka.“

2. Vkladá sa tento článok 19a:

[16] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

„Článok 19a

Jednotný formulár žiadostí o náhradu

1. Komisia prijme vykonávací akt, v ktorom sa stanoví jednotný formulár žiadosti o náhradu podľa článkov 18 a 19. Uvedený jednotný formulár sa vytvorí vo formáte, ktorý je prístupný pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Uvedený vykonávací akt sa prijme v súlade s postupom preskúmania uvedeným v článku 38 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2021/782[17].

2. Cestujúci majú právo predložiť svoje žiadosti prostredníctvom jednotného formulára uvedeného v odseku 1. Dopravcovia nezamietnu žiadosť o náhradu len z dôvodu, že cestujúci uvedený formulár nepoužil. Ak žiadosť nie je dostatočne presná, dopravca požiada cestujúceho o jej objasnenie a pomôže mu pri tom.

3. Dopravcovia musia mať na svojom webovom sídle elektronické prostriedky pre cestujúcich, napríklad e-mailovú adresu, na ktorú sa môžu zasielať žiadosti podľa odseku 1. Táto požiadavka sa neuplatňuje, ak existujú iné elektronické prostriedky komunikácie umožňujúce cestujúcim požiadať o náhradu, ako napríklad formulár na webovom sídle alebo v mobilných aplikáciách, za predpokladu, že takéto prostriedky ponúkajú možnosti a informácie stanovené v jednotnom formulári a sú dostupné aj v úradnom jazyku Únie a v jazyku medzinárodne akceptovanom v tejto oblasti. Pri používaní takýchto prostriedkov sa cestujúcim nebráni v poskytovaní informácií v žiadnom z jazykov Únie.

4. Komisia sprístupní jednotný formulár vo všetkých jazykoch Únie na svojom webovom sídle. Orgán alebo orgány určené členskými štátmi v súlade s článkom 25 ods. 1 a 3 zabezpečia, aby cestujúci mali prístup k jednotnému formuláru.“

3. Článok 23 sa mení takto:

a) Odsek 1 sa mení takto:

i) Pred prvú vetu sa vkladá táto veta:

„Pri predaji cestovných lístkov na služby, ktoré patria do rozsahu pôsobnosti tohto nariadenia, dopravcovia, predajcovia cestovných lístkov, cestovné kancelárie, cestovné agentúry a prevádzkovatelia terminálov v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti zabezpečia, aby sa cestujúcim poskytli primerané a zrozumiteľné informácie o ich právach podľa tohto nariadenia.“;

ii) Druhá veta sa nahrádza takto:

„Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prípadne prístavné orgány v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti takisto zabezpečia, aby boli informácie o právach cestujúcich podľa tohto nariadenia verejne

[17] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

dostupné na palube lodí, v prístavoch a podľa možnosti v prístavných termináloch.“;

b) Odsek 3 sa nahrádza takto:

„3. Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prípadne prístavné orgány vhodným spôsobom informujú cestujúcich na palube lodí, v prístavoch a podľa možnosti v prístavných termináloch o svojich kontaktných údajoch a kontaktných údajoch orgánu zodpovedného za presadzovanie, ktorý určí dotknutý členský štát podľa článku 25 ods. 1.“

4. Vkladá sa tento článok 23a:

„*Článok 23a*

Prostriedky komunikácie s cestujúcimi

Informácie uvedené v článkoch 16, 22 a 23 sa poskytujú v najvhodnejšom formáte, a to elektronickými prostriedkami, ak je to technicky možné.

Ak sa informácie poskytujú elektronickými prostriedkami komunikácie, dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov, prístavné orgány, cestovné kancelárie, cestovné agentúry a predajcovia cestovných lístkov zabezpečia, aby cestujúci mohol uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času takejto korešpondencie na trvalom nosiči. Všetky prostriedky komunikácie umožnia cestujúcemu rýchlo sa s nimi spojiť a efektívne komunikovať.“

5. Vkladá sa tento článok 24a:

„*Článok 24a*

Normy kvality služieb

1. Dopravcovia stanovia normy kvality služieb a zavedú systém riadenia kvality, aby udržali kvalitu služieb. Normy kvality služieb sa vzťahujú aspoň na položky uvedené v prílohe V.

2. Dopravcovia monitorujú svoju vlastnú činnosť z hľadiska noriem kvality služieb. Správu o plnení noriem kvality svojich služieb uverejnia na internete do [2 roky odo dňa začatia uplatňovania tohto nariadenia] a potom každé dva roky. Táto správa neobsahuje osobné údaje.

3. Prevádzkovatelia terminálov stanovia normy kvality služieb na základe príslušných položiek uvedených v prílohe V. Monitorujú svoju činnosť podľa uvedených noriem a na požiadanie poskytujú prístup k informáciám o plnení noriem kvality vnútroštátnym orgánom verejnej moci.“

6. Vkladajú sa tieto články 25a, 25b a 25c:

„*Článok 25a*

Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku

1. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie vypracujú program monitorovania súladu s cieľom monitorovať plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany dopravcov, prevádzkovateľov terminálov, prístavných orgánov, cestovných kancelárií, cestovných agentúr a predajcov cestovných lístkov, a to na základe posúdenia rizika. Program umožní odhalenie a nápravu opakovaného nedodržiavania súladu pri uplatňovaní práv cestujúcich. Program monitorovania súladu obsahuje reprezentatívnu vzorku činností monitorovania.

2. Posúdenie rizika sa zakladá na faktickom posúdení, v ktorom sa zohľadňujú sťažnosti cestujúcich adresované týmto orgánom, ak sú k dispozícii, ako aj zistenia činností monitorovania vykonávaných týmito orgánmi, informácie uvedené v článku 25b ods. 1 a 3 a iné zdroje informácií týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia na území príslušného členského štátu.

3. Posúdenie rizika sa vykoná po prvýkrát do 30. júna XXXX [1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

4. Činnosti monitorovania súladu sú založené na posúdení rizík a vykonávajú sa podľa potreby prostredníctvom auditov, inšpekcií, rozhovorov, overovaní a preskúmania dokumentov. Zahŕňajú tak oznamované, ako aj neoznamované činnosti. Činnosti monitorovania musia byť primerané zisteným rizikám.

5. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie zabezpečia rýchlu nápravu nedodržiavania súladu zo strany dopravcov, prevádzkovateľov terminálov, prístavných orgánov, cestovných kancelárií, cestovných agentúr a predajcov cestovných lístkov, ak je to uplatniteľné, zisteného počas svojich činností monitorovania. Od dopravcov sa v prípade potreby vyžaduje, aby predložili akčný plán na nápravu nedodržiavania súladu.

6. Program monitorovania súladu podľa odseku 1, posúdenie rizika podľa odseku 2, ako aj ich zistenia sa oznámia Komisii do 30. júna XXXX [2 roky po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky. V prípade potreby sa zahrnú do správ uvedených v článku 26.

Článok 25b

Výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie

1. Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prístavné orgány prípadne poskytnú vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie na požiadanie relevantné dokumenty a informácie, a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

2. V zložitých prípadoch môže vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie túto lehotu predĺžiť najviac na tri mesiace od doručenia žiadosti.

3. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie pri výkone svojich funkcií zohľadňujú informácie, ktoré im poskytol orgán na vybavovanie sťažností určený podľa článku 25 ods. 3, ak ide o odlišný orgán.

Článok 25c

Informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie

Vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie, ktorému cestujúci podáva sťažnosť, alebo akýkoľvek iný orgán určený členským štátom na tento účel podľa článku 25 ods. 3 informuje sťažovateľa o jeho práve obrátiť sa na orgány alternatívneho riešenia sporov s cieľom požiadať o individuálnu nápravu.“

7. Vkladá sa tento článok 27a:

„*Článok 27a*

Spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou

1. Členské štáty pravidelne zasielajú Komisii príslušné informácie týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia a Komisia tieto informácie elektronickou formou sprístupní ostatným členským štátom.

2. Na žiadosť Komisie vyšetria vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie osobitné podozrivé postupy neplnenia povinností stanovených v tomto nariadení zo strany jedného alebo viacerých dopravcov, prevádzkovateľov terminálov, prístavných orgánov, cestovných kancelárií, predajcov cestovných lístkov a cestovných agentúr a zistenia do štyroch mesiacov od žiadosti oznámia Komisii.“

8. Vkladá sa tento článok 28a:

„*Článok 28a*

Výbor pre práva cestujúcich

1. Komisii pomáha výbor zriadený článkom 38 nariadenia (EÚ) 2021/782[18].

2. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 5 nariadenia (EÚ) č. 182/2011.“

9. Príloha III k tomuto nariadeniu sa pridáva ako príloha V.

Článok 4

Zmeny nariadenia (EÚ) č. 181/2011

Nariadenie (EÚ) č. 181/2011 sa mení takto:

1. Vkladá sa tento článok 19a:

„*Článok 19a*

Jednotný formulár žiadostí o náhradu

[18] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

1. Komisia prijme vykonávací akt, v ktorom sa stanoví jednotný formulár žiadostí o náhradu podľa článku 19 tohto nariadenia. Uvedený jednotný formulár sa vytvorí vo formáte, ktorý je prístupný pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou. Uvedený vykonávací akt sa prijme v súlade s postupom preskúmania uvedeným v článku 38 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2021/782[19].

2. Cestujúci majú právo predložiť svoje žiadosti prostredníctvom jednotného formulára uvedeného v odseku 1. Dopravcovia nezamietnu žiadosť o náhradu len z dôvodu, že cestujúci uvedený formulár nepoužil. Ak žiadosť nie je dostatočne presná, dopravca požiada cestujúceho o jej objasnenie a pomôže mu pri tom.

3. Dopravcovia musia mať na svojom webovom sídle elektronické prostriedky pre cestujúcich, napríklad e-mailovú adresu, na ktorú sa môžu zasielať žiadosti podľa odseku 1. Táto požiadavka sa neuplatňuje, ak existujú iné elektronické prostriedky komunikácie umožňujúce cestujúcim požiadať o náhradu, ako napríklad formulár na webovom sídle alebo v mobilných aplikáciách, za predpokladu, že takéto prostriedky ponúkajú možnosti a informácie stanovené v jednotnom formulári a sú dostupné v úradnom jazyku Únie a v jazyku medzinárodne akceptovanom v tejto oblasti. Pri používaní takýchto prostriedkov sa cestujúcim nebráni v poskytovaní informácií v žiadnom z jazykov Únie.

4. Komisia sprístupní jednotný formulár vo všetkých jazykoch Únie na svojom webovom sídle. Orgán alebo orgány určené členskými štátmi v súlade s článkom 28 ods. 1 a 3 zabezpečia, aby cestujúci mali prístup k jednotnému formuláru.“

2. Článok 20 sa mení takto:

a) Odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. V prípade zrušenia alebo meškania odchodu pravidelnej dopravy informuje dopravca alebo prípadne správca autobusovej stanice cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z autobusových staníc, o vzniknutej situácii a ich právach cestujúcich podľa tohto nariadenia čo najskôr a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu, hneď ako sú tieto informácie k dispozícii.“;

b) Odsek 4 sa nahrádza takto:

„4. Informácie požadované podľa odsekov 1 a 2 sa poskytnú aj elektronickými prostriedkami všetkým cestujúcim vrátane tých, ktorí odchádzajú z autobusových zastávok, v časovom intervale uvedenom v odseku 1, a to pokiaľ s tým cestujúci súhlasil a poskytol potrebné kontaktné údaje dopravcovi alebo prípadne správcovi autobusovej stanice pri kúpe cestovného lístka.“

3. Názov kapitoly V sa nahrádza názvom „Všeobecné pravidlá, kvalita služieb a sťažnosti“.

[19] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

4. Článok 24 sa mení takto:

a) Prvá veta sa nahrádza takto:

„Dopravcovia a správcovia autobusových staníc poskytujú v rámci svojich príslušných právomocí cestujúcim počas celej cesty primerané informácie vo formátoch prístupných pre všetkých a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim.“;

b) Druhá veta sa vypúšťa.

5. V článku 25 sa odsek 1 nahrádza takto:

„1. Pri predaji cestovných lístkov na autobusovú a autokarovú dopravu dopravcovia a správcovia autobusových staníc v rámci svojich príslušných právomocí zabezpečia, aby sa cestujúcim poskytli:

a) primerané a zrozumiteľné informácie o ich právach a povinnostiach podľa tohto nariadenia;

b) kontaktné údaje dopravcov alebo prípadne správcov autobusových staníc;

c) kontaktné údaje orgánu alebo orgánov zodpovedných za presadzovanie, ktoré určili členské štáty podľa článku 28 ods. 1.

Tieto informácie sa poskytujú aj elektronickými prostriedkami, ak je to možné, a to aj na autobusových staniciach a prípadne na internete. Ak je to možné, poskytnú sa tieto informácie na žiadosť osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou v prístupnom formáte.“

6. Vkladá sa tento článok 25a:

„*Článok 25a*

Prostriedky komunikácie s cestujúcimi

Informácie uvedené v článku 20, článku 24 a článku 25 ods. 1 sa poskytujú v najvhodnejšom formáte, a to elektronickými prostriedkami, ak je to technicky možné.

Ak sa informácie poskytujú elektronickými prostriedkami, dopravcovia, správcovia autobusových staníc, predajcovia cestovných lístkov, cestovné kancelárie a prevádzkovatelia zájazdov zabezpečia, aby cestujúci mohol uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času takejto korešpondencie na trvalom nosiči. Všetky prostriedky komunikácie umožnia cestujúcemu rýchlo sa s nimi spojiť a efektívne komunikovať.“

7. Vkladá sa tento článok 26a:

„*Článok 26a*

Normy kvality služieb

1. Dopravcovia stanovia normy kvality služieb a zavedú systém riadenia kvality, aby udržali kvalitu služieb. Normy kvality služieb sa vzťahujú aspoň na položky uvedené v prílohe III.

2. Dopravcovia monitorujú svoju vlastnú činnosť z hľadiska noriem kvality služieb. Správu o plnení noriem kvality svojich služieb uverejnia na internete do [2 roky odo dňa nadobudnutia účinnosti tohto nariadenia] a potom každé dva roky. Táto správa neobsahuje osobné údaje.

3. Správcovia autobusových staníc stanovia normy kvality služieb na základe príslušných položiek uvedených v prílohe III. Monitorujú svoju činnosť podľa uvedených noriem a na požiadanie poskytujú prístup k informáciám o plnení noriem kvality vnútroštátnym orgánom verejnej moci.“

8. Vkladajú sa tieto články 28a, 28b a 28c:

„*Článok 28a*

Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku

1. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie vypracujú program monitorovania súladu s cieľom monitorovať plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany dopravcov, správcov autobusových staníc, cestovných kancelárií, predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov, a to na základe posúdenia rizika. Program umožní odhalenie a nápravu opakovaného nedodržiavania súladu pri uplatňovaní práv cestujúcich. Program monitorovania súladu obsahuje reprezentatívnu vzorku činností monitorovania.

2. Posúdenie rizika sa zakladá na faktickom posúdení, v ktorom sa zohľadňujú sťažnosti cestujúcich adresované týmto orgánom, ak sú k dispozícii, ako aj zistenia činností monitorovania vykonávaných týmito orgánmi, informácie uvedené v článku 28b ods. 1 a 3 a iné zdroje informácií týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia na území príslušného členského štátu.

3. Posúdenie rizika sa vykoná po prvýkrát do 30. júna XXXX [1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

4. Činnosti monitorovania súladu sú založené na posúdení rizík a vykonávajú sa podľa potreby prostredníctvom auditov, inšpekcií, rozhovorov, overovaní a preskúmania dokumentov. Zahŕňajú tak oznamované, ako aj neoznamované činnosti. Činnosti monitorovania musia byť primerané zisteným rizikám.

5. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie zabezpečia rýchlu nápravu nedodržiavania súladu zo strany dopravcov, správcov autobusových staníc, cestovných kancelárií, predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov zisteného počas svojich činností monitorovania. Od dopravcov sa v prípade potreby vyžaduje, aby predložili akčný plán na nápravu nedodržiavania súladu.

6. Program monitorovania súladu podľa odseku 1, posúdenie rizika podľa odseku 2, ako aj ich zistenia sa oznámia Komisii do 30. júna XXXX [2 roky po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky. V prípade potreby sa zahrnú do správ uvedených v článku 29.

Článok 28b

Výmena informácií s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc poskytnú vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie na požiadanie relevantné dokumenty a informácie, a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

2. V zložitých prípadoch môže vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie túto lehotu predĺžiť najviac na tri mesiace od doručenia žiadosti.

3. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie pri výkone svojich funkcií zohľadňujú informácie, ktoré im poskytol orgán na vybavovanie sťažností určený podľa článku 28 ods. 3, ak ide o odlišný orgán.

Článok 28c

Informácie o alternatívnom riešení sporov od vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie

Vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie, ktorému cestujúci podáva sťažnosť, alebo akýkoľvek iný orgán určený členským štátom na tento účel podľa článku 28 ods. 3 informuje sťažovateľa o jeho práve obrátiť sa na orgány alternatívneho riešenia sporov s cieľom požiadať o individuálnu nápravu.“

9. Vkladá sa tento článok 30a:

„*Článok 30a*

Spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou

1. Členské štáty pravidelne zasielajú Komisii príslušné informácie týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia a Komisia tieto informácie elektronickou formou sprístupní ostatným členským štátom.

2. Na žiadosť Komisie vyšetria vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie osobitné podozrivé postupy neplnenia povinností stanovených v tomto nariadení zo strany jedného alebo viacerých dopravcov, správcov autobusových staníc, predajcov cestovných lístkov, cestovných kancelárií a prevádzkovateľov zájazdov a zistenia do štyroch mesiacov od žiadosti oznámia Komisii.“

10. Vkladá sa tento článok 31a:

„*Článok 31a*

Výbor pre práva cestujúcich

1. Komisii pomáha výbor zriadený článkom 38 nariadenia (EÚ) 2021/782[20].

2. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 5 nariadenia (EÚ) č. 182/2011.“

11. Príloha IV k tomuto nariadeniu sa vkladá ako príloha III.

Článok 5

Zmeny nariadenia (EÚ) 2021/782

Nariadenie (EÚ) 2021/782 sa mení takto:

1. Vkladá sa tento článok 30a:

„*Článok 30a*

Prostriedky komunikácie s cestujúcimi

Ak sa informácie podľa tohto nariadenia poskytujú cestujúcim elektronickými prostriedkami komunikácie, železničné podniky, manažéri staníc, predajcovia cestovných lístkov a prevádzkovatelia zájazdov zabezpečia, aby cestujúci mohol uchovávať akúkoľvek písomnú korešpondenciu vrátane dátumu a času takejto korešpondencie na trvalom nosiči. Všetky prostriedky komunikácie umožnia cestujúcemu rýchlo sa s nimi spojiť a efektívne komunikovať.“

2. Vkladá sa tento článok 32a:

„*Článok 32a*

Prístup k monitorovaniu dodržiavania práv cestujúcich založený na riziku

1. Vnútroštátne orgány presadzovania vypracujú program monitorovania súladu s cieľom monitorovať plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany železničných podnikov, manažérov staníc, predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov, a to na základe posúdenia rizika. Program umožní odhalenie a nápravu opakovaného nedodržiavania súladu pri uplatňovaní práv cestujúcich. Program monitorovania súladu obsahuje reprezentatívnu vzorku činností monitorovania.

2. Posúdenie rizika sa zakladá na faktickom posúdení, v ktorom sa zohľadňujú sťažnosti cestujúcich adresované týmto orgánom, ak sú k dispozícii, ako aj zistenia činností monitorovania vykonávaných týmito orgánmi, informácie uvedené v článku 32 ods. 2 a iné zdroje informácií týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia na území príslušného členského štátu.

[20] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (prepracované znenie) (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

3. Posúdenie rizika sa vykoná po prvýkrát do 30. júna XXXX [1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky.

4. Činnosti monitorovania súladu sú založené na posúdení rizík a vykonávajú sa podľa potreby prostredníctvom auditov, inšpekcií, rozhovorov, overovaní a preskúmania dokumentov. Zahŕňajú tak oznamované, ako aj neoznamované činnosti. Činnosti monitorovania musia byť primerané zisteným rizikám.

5. Vnútroštátne orgány presadzovania zabezpečia rýchlu nápravu nedodržiavania súladu zo strany železničných podnikov, manažérov staníc, predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov zisteného počas svojich činností monitorovania. Od dopravcov sa v prípade potreby vyžaduje, aby predložili akčný plán na nápravu nedodržiavania súladu.

6. Program monitorovania súladu podľa odseku 1, posúdenie rizika podľa odseku 2, ako aj ich zistenia sa oznámia Komisii do 30. júna XXXX [2 roky po nadobudnutí účinnosti nariadenia] a potom každé dva roky. V prípade potreby sa zahrnú do správ uvedených v článku 32 ods. 3.“

3. Vkladá sa tento článok 34a:

„*Článok 34a*

Spolupráca medzi členskými štátmi a Komisiou

1. Členské štáty pravidelne zasielajú Komisii príslušné informácie týkajúce sa uplatňovania tohto nariadenia a Komisia tieto informácie elektronickou formou sprístupní ostatným členským štátom.

2. Na žiadosť Komisie vyšetria vnútroštátne orgány presadzovania osobitné podozrivé postupy neplnenia povinností stanovených v tomto nariadení zo strany jedného alebo viacerých železničných podnikov, manažérov infraštruktúry, manažérov staníc, predajcov cestovných lístkov a prevádzkovateľov zájazdov a do štyroch mesiacov od žiadosti oznámia Komisii svoje zistenia.“

Článok 7

Nadobudnutie účinnosti a uplatňovanie

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Uplatňuje sa od [1 rok po nadobudnutí účinnosti].

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli

Za Európsky parlament
predseda/predsedníčka

Za Radu
predseda/predsedníčka