



Svet
Evropske unije

Bruselj, 8. december 2023
(OR. en)

16284/23

Medinstitucionalna zadeva:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

PREDLOG

Pošiljatelj:	za generalno sekretarko Evropske komisije: direktorica Martine DEPREZ
Datum prejema:	30. november 2023
Prejemnik:	Thérèse BLANCHET, generalna sekretarka Sveta Evropske unije
Št. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Zadeva:	Predlog - UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji

Delegacije prejmejo priloženi dokument COM(2023) 753 final.

Priloga: COM(2023) 753 final



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

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

(Besedilo velja za EGP)

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

OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

1. OZADJE PREDLOGA

• Razlogi za predlog in njegovi cilji

Ta zakonodajni predlog za revizijo regulativnega okvira za pravice potnikov¹ bo pripomogel k spodbujanju uporabe kolektivnih načinov prevoza in posledično k izvajanju zelenega dogovora. To je ključni ukrep Strategije za trajnostno in pametno mobilnost², ki jo je Komisija sprejela leta 2020.

Pravice potnikov temeljijo na ducatu ločenih in dopolnjujočih se pravic pred potovanjem, med njim in po njem, med drugim na pravici do dostopnosti in pomoči za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, pravici do obveščenosti pred potovanjem in v različnih fazah potovanja, pravici do izpolnitve pogodbe o prevozu v primeru motenj, pravici do nadomestila v določenih okoliščinah ter pravici do hitrega in dostopnega sistema za reševanje pritožb. Pravice potnikov EU se letno uporabljajo za več kot 13 milijard potnikov v EU, zato je varstvo potnikov postalo vodilna pobuda EU. Kljub znatnemu napredku, doseženemu v zadnjih 20 letih, je izzivov še veliko.

V tej reviziji sta obravnavani dve problematični področji, ki sta bili potrjeni z oceno učinka. Predvsem pomanjkljivosti pri uveljavljanju in izvrševanju pravic potnikov preprečujejo, da bi potniki pri vseh načinih prevoza v celoti uživali svoje pravice. Ta težava se ponavlja od sprejetja različnih uredb o pravicah potnikov. Ugotovljena je bila že v poročilih in študijah Komisije³.

Več raziskav Eurobarometer je pokazalo, da so neozaveščenost potnikov o njihovih pravicah in težave pri izvrševanju teh pravic ponavljajoče se težave. Glede na zadnjo raziskavo iz leta 2019⁴ le približno vsak tretji državljani EU ve, da je pri uporabi kolektivnega prevoza v EU zaščiten s posebnimi pravicami.

Neozaveščenost potnikov in težave pri izvrševanju njihovih pravic je izpostavilo tudi Evropsko računsko sodišče v poročilu iz leta 2018 z naslovom Potniki imajo v EU veliko pravic, vendar se morajo še vedno boriti zanje⁵. To je pokazala tudi pandemija COVID-19: potniki niso poznali svojih pravic, ko pa so jih želeli uveljavljati, pogosto niso vedeli, na koga naj se obrnejo. Evropsko računsko sodišče je prišlo do enakega zaključka v posebnem poročilu iz leta 2021 z naslovom Pravice letalskih potnikov med pandemijo COVID-19: varstvo ključnih pravic kljub prizadevanjem Komisije ni bilo zagotovljeno⁶.

¹ Regulativni okvir za pravice potnikov je sestavljen iz petih uredb: Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 1107/2006 za zračni prevoz, Uredbe (EU) št. 1177/2010 za vodni promet, Uredbe (EU) št. 181/2011 za avtobusni prevoz in Uredbe (EU) 2021/782, ki nadomešča Uredbo (ES) št. 1371/2007, za železniški prevoz.

² COM(2020) 789 final: Strategija za trajnostno in pametno mobilnost – usmerjanje evropskega prometa na pravo pot za prihodnost.

³ Glej oceno učinka SWD(2023) 386, oddelek 2, o opredelitvi problema.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sl/ip_19_6814. Pripravlja se nova raziskava Eurobarometer o pravicah potnikov, katere rezultati naj bi bili znani v prvem četrtletju 2024.

⁵ Posebno poročilo Evropskega računskega sodišča št. 30/2018: Potniki imajo v EU veliko pravic, vendar se morajo še vedno boriti zanje.

⁶ Posebno poročilo Evropskega računskega sodišča št. 15/2021: Pravice letalskih potnikov med pandemijo COVID-19: varstvo ključnih pravic kljub prizadevanjem Komisije ni bilo zagotovljeno.

Druga težava, obravnavana v tem predlogu, je bolj ciljno usmerjena: osredotoča se na pravico do povračila celotnih stroškov letalske vozovnice, kadar let ni izveden v skladu z načrtom; ta težava se je med pandemijo COVID-19 še poslabšala. Pravila o povračilu, kadar letalski potniki rezervirajo letalske vozovnice preko posrednika, trenutno niso jasna.

V povezavi s tem predlogom je tretja težava, tj. varstvo potnikov med multimodalnimi potovanji, zajeta v drugem zakonodajnem predlogu, ki obravnava razširitev pravic potnikov na multimodalna potovanja⁷.

Kar zadeva pomanjkljivosti pri uveljavljanju in izvrševanju pravic potnikov pri vseh načinih prevoza, sta cilja dva: prvič, zagotoviti učinkovito in uspešno izvrševanje v vseh državah članicah, tako da bi imeli nacionalnim izvršilni organi na razpolago učinkovitejša orodja za spremljanje skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov s strani prevoznikov, in, drugič, zagotoviti učinkovitejše reševanje pritožb potnikov, tako da se jim zagotovi hiter, preprost in dostopen sistem. Predlog bo prispeval k harmonizaciji pravil za različne načine prevoza, pri čemer bo čim bolj izkoristil nedavne spremembe na podlagi nove Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah potnikov v železniškem prometu in predlog Komisije iz leta 2013 o spremembi Uredbe (EU) št. 261/2004⁸. Ti novi ukrepi bi potencialno koristili vsem potnikom, za katere veljajo pravice potnikov.

Kar zadeva povračilo letalskim potnikom, ki so opravili rezervacijo preko posrednika, je cilj zagotoviti jasen postopek povračila za vse udeležene akterje (npr. prevoznike, posrednike in potnike). Ti ukrepi bi lahko koristili približno 450 milijonom potnikov na leto, ki vozovnice rezervirajo preko posrednikov.

Evropski parlament je v nedavni resoluciji izpostavil vprašanje standardnih mer za ročno prtljago⁹. V predlogu Komisije iz leta 2013 o spremembi Uredbe (EU) št. 261/2004 so že obravnavani nekateri pomisleki Evropskega parlamenta, zlasti obveznost letalskih prevoznikov, da potnike obvestijo o dovoljeni prtljagi, ki velja za njihove rezervacije. Vendar se potniki pogosto soočajo tudi z nejasnostmi glede dovoljene ročne prtljage, ki je odvisna od letalskega prevoznika in cenovnega razreda, saj različne letalske družbe dovoljujejo različne mere in teže za različne razrede vozovnic. Čeprav lahko letalski prevozniki prosto določajo letalske prevoznine, bi morale obstajati nekatere skupne mere in teže, da bi se zmanjšala zmeda. Letalski prevozniki bi morali po potrebi sodelovati s proizvajalci zrakoplovov in prtljage, da bi se dogovorili o teh standardih, hkrati pa bi morali v okviru poročanja o svojih standardih kakovosti storitev poročati tudi o upoštevanju industrijskih standardov glede teže in mer ročne prtljage.

Nazadnje, pri drugih načinih prevoza mora prevoznik, ki od invalidne osebe zahteva, da potuje v spremstvu pomočnika, temu pomočniku omogočiti brezplačno potovanje. Pravila v zvezi z različnimi načini prevoza, katerih cilj je nadaljnje izvajanje dostopnosti, kot je določena v členu 9 Konvencije ZN o pravicah invalidov, bi bilo treba nadalje uskladiti in vanje vključiti tudi zračni prevoz. Če letalski prevoznik zaradi izpolnjevanja predpisanih zakonskih zahtev glede varnosti v letalstvu od invalidne osebe zahteva, da potuje v spremstvu pomočnika, bi moral temu pomočniku zagotoviti brezplačen prevoz. To je pomemben osnovni

⁷ Glej predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (COM(2023) 752 final z dne 29. novembra 2023).

⁸ Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage, COM(2013) 130 final z dne 13. marca 2013.

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

pogoj, da lahko tudi invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo uporabljajo zračni prevoz tako kot vsi drugi. Zato bo to pomemben korak pri izvajanju obveznosti glede dostopnosti iz Konvencije o pravicah invalidov v pravu EU.

Na splošno se z reformo odpravljajo pomanjkljivosti pri uveljavljanju in izvrševanju obstoječih pravic potnikov, pri čemer se ne uvajajo nove pravice potnikov kot take. Vzpostavlja se ravnovesje med varstvom potnikov ter obveznostmi prevoznikov in upravljavcev infrastrukture.

Ta pobuda je del delovnega programa Komisije za leto 2023 v Prilogi II (pobude v okviru programa REFIT) pod naslovom Gospodarstvo za ljudi¹⁰.

- **Skladnost z veljavnimi predpisi s področja zadevne politike**

Komisija se je v Strategiji za trajnostno in pametno mobilnost zavezala, da bo sprejela ukrepe za zagotovitev, da se bodo pravice potnikov v EU bolje uveljavljale ter bodo jasnejše tako za prevoznike kot tudi za potnike, da bodo zagotavljale ustrezno pomoč in povračilo, tudi v primeru motenj, ter da se bodo uporabile ustrezne sankcije, če pravila ne bodo ustrezno upoštevana, pa tudi, da bo preučila možnosti in koristi nadaljnjega razvoja multimodalnega okvira za pravice potnikov (ukrep 63). Predlog je zato v skladu s politiko na področju pravic potnikov.

Predlagane spremembe v zvezi z izvrševanjem v veliki meri upoštevajo nova pravila iz nove uredbe o železniškem prometu (Uredba (EU) 2021/782) in predlog Komisije iz leta 2013 o spremembi Uredbe (EU) št. 261/2004. To bi omogočilo poenostavitev in harmonizacijo regulativnega okvira v korist evropskih potnikov.

Z novo uredbo o pravicah potnikov v železniškem prometu je bilo uvedenih več novih pravil, ki bi lahko bila koristna tudi za varstvo potnikov, ki potujejo z drugimi načini prevoza, kot so obveznost prevoznikov, da posredujejo pomembne informacije nacionalnim izvršilnim organom, boljša orodja za nacionalne izvršilne organe ter nov standardiziran obrazec za nadomestilo in povračilo na ravni EU. Ukrepi politike, predstavljeni v tem predlogu, zato dopolnjujejo novo uredbo o pravicah potnikov v železniškem prometu.

Kar zadeva pravice letalskih potnikov, je Komisija že leta 2013 predlagala spremembe Uredbe (ES) št. 261/2004, da bi se pojasnile pravice potnikov in bi te postale učinkovitejše. Pravila, predlagana leta 2013 za boljše izvrševanje pravic letalskih potnikov, po mnenju Komisije še vedno ustrezajo svojemu namenu. Tako kot v preteklih letnih delovnih programih je to prednostni dokument v obravnavi tudi za leto 2024¹¹. Vse tri institucije EU so določile skupne zakonodajne prednostne naloge za leti 2023 in 2024, pri katerih želijo doseči znaten napredek, med njimi pa je tudi predlog iz leta 2013¹².

V tem okviru so predlagana pravila o boljšem izvrševanju, navedena v predlogu o zračnem prevozu iz leta 2013 (npr. možnost, da Komisija od nacionalnih izvršilnih organov zahteva preiskavo posameznih domnevnih praks prevoznikov), koristna tudi za varstvo potnikov, ki

¹⁰ Delovni program Komisije za leto 2023 Močna in povezana Unija, COM(2022) 548 final z dne 18. oktobra 2022.

¹¹ Delovni program Komisije za leto 2024 Uresničevanje zastavljenega in priprave na prihodnost, COM(2023) 638 z dne 17. oktobra 2023, Priloga III, str. 26, št. 109.

¹² Glej medinstitucionalni postopek 2013/0072(COD):
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)
in seznam skupnih zakonodajnih prednostnih nalog za leti 2023 in 2024:
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

uporabljajo druge načine prevoza. Zato se predlaga razširitev teh pravil še na druge načine prevoza. Kar zadeva pravice letalskih potnikov, okrepi politike, predstavljeni v tem predlogu, tako dopolnjujejo zakonodajni predlog iz leta 2013.

Komisija je leta 2021 objavila tri ocene regulativnega okvira za pravice potnikov v vodnem in avtobusnem prometu ter za osebe z omejeno mobilnostjo, ki potujejo z letalom¹³. Vse tri ocene so med drugim pokazale, da je izvrševanje teh uredb mogoče izboljšati.

Več raziskav Eurobarometer je pokazalo, da so neozaveščenost potnikov o njihovih pravicah in težave pri izvrševanju teh pravic ponavljajoče se težave. Glede na zadnjo raziskavo iz leta 2019¹⁴ le približno vsak tretji državljani EU ve, da je pri uporabi zračnega, železniškega, avtobusnega in vodnega prevoza v EU zaščiten s posebnimi pravicami (podoben rezultat kot v raziskavi Eurobarometer iz leta 2014). Komisija zato redno organizira kampanje ozaveščanja o pravicah potnikov ter ponuja informacije na enotnem digitalnem vstopnem mestu Your Europe in v aplikaciji za pravice potnikov, ki je na voljo v vseh uradnih jezikih EU.

Na neozaveščenost potnikov in težave pri izvrševanju njihovih pravic je opozorilo tudi Evropsko računsko sodišče v zgoraj navedenih poročilih iz let 2018 in 2021.

- **Skladnost z drugimi politikami Unije**

Predlog upošteva drugo zakonodajo EU, ki se trenutno prav tako pregleduje ali razvija, da bi zagotovili harmonizacijo in usklajenost. To so zlasti tekoče pobude na področju varstva potrošnikov, ki vključujejo tudi uredbe EU o pravicah potnikov in dopolnjujejo tudi to pobudo, vendar se z njo ne prekrivajo.

Kar zadeva pregled Direktive (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih (v nadaljnjem besedilu: direktiva o paketnih potovanjih), so pravila o paketnih potovanjih v okviru te direktive in predloga za njeno revizijo¹⁵ prav tako skladna s tem predlogom: čeprav se z obojim obravnavajo potovanja, pa to zadeva dva ločena trga. Medtem ko se s tem predlogom – v skladu z obstoječo zakonodajo o pravicah potnikov in predlogom za njihovo spremembo – obravnavajo izključno storitve potniškega prevoza (npr. kombinacija železniškega in avtobusnega prevoza), pravila o paketnih potovanjih zajemajo kombinacijo različnih potovalnih storitev, ki jih ponuja organizator (npr. paket, ki združuje let in hotelsko nastanitev). Če pa ponudnik storitev (prevoznik) storitev odpove, imajo v skladu s predlogom direktive o paketnih potovanjih organizatorji, v skladu s tem predlogom pa tudi posredniki, ki so plačali vozovnice za potnika z lastnega računa, pravico, da od teh ponudnikov storitev v sedmih dneh prejmejo povračilo. Potniki, ki so rezervirali letalsko vozovnico preko posrednika, bodo tako kot potniki, ki so rezervirali paketno potovanje, prejeli povračilo v 14 dneh. Medtem ko predlog direktive o paketnih potovanjih zajema tudi vprašanja, kot so predplačila in varstvo v primeru insolventnosti, bo varstvo potnikov v primeru insolventnosti letalskih prevoznikov in večje krize obravnavano v tekoči reviziji Uredbe (ES) št. 1008/2008 (v nadaljnjem besedilu: uredba o zračnih prevozech), in sicer z ukrepi za izboljšanje finančne

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 in SWD(2021) 415.

https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Posebna raziskava Eurobarometer iz leta 2019 o mnenju državljanov EU o pravicah potnikov, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Predlog o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji, COM(2023) 753 final z dne 29. novembra 2023.

zmogljivosti in odpornosti letalskih prevoznikov ter preprečevanje primerov stečaja ali likvidnostne krize¹⁶.

Izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov temelji na dveh dopolnjujočih se stebrih. Prvič, potrošniki lahko uporabijo zasebna orodja za izvrševanje: uveljavljanje pravnih sredstev pred sodiščem ali alternativno reševanje sporov. Komisija je leta 2023 sprejela predlog o spremembi Direktive 2013/11/EU (v nadaljnjem besedilu: direktiva o alternativnem reševanju sporov), da bi dodatno okrepila alternativno reševanje sporov¹⁷, bodisi posamično bodisi v skupini. S tem predlogom se krepí alternativno reševanje sporov, saj se od nacionalnih izvršilnih organov zahteva, da potnike obvestijo o možnostih alternativnega reševanja sporov. Drugič, varstvo potrošnikov se lahko zagotovi z javnim izvrševanjem, ki ga izvajajo predvsem javni organi, da se zavarujejo kolektivni interesi potrošnikov. Pravice potnikov izvršujejo predvsem nacionalni izvršilni organi, pristojni za izvajanje uredb EU o pravicah potnikov. Uredba (EU) 2017/2394 (v nadaljnjem besedilu: uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) je dopolnilni instrument, ki vzpostavlja okvir sodelovanja, da lahko nacionalni organi iz vseh držav Evropskega gospodarskega prostora skupaj obravnavajo kršitve pravil o varstvu potrošnikov (vključno s pravicami potnikov), kadar imata ponudnik storitev in potrošnik sedež oziroma prebivališče v različnih državah. Ukrepi zoper letalske prevoznike in posrednike, ki temeljijo na uredbi o sodelovanju na področju varstva potrošnikov, so pokazali, da so lahko dialogi koristen instrument za podporo izvrševanju pravic potnikov, pa tudi, da je treba okrepiti veljavna pravila, zlasti če je bila vozovnica kupljena preko posrednika¹⁸.

Ta predlog je skladen z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2017/1926 o storitvah zagotavljanja večmodalnih potovalnih informacij¹⁹. S to uredbo se od imetnikov podatkov (npr. organov, pristojnih za promet, prevoznikov in upravljavcev infrastrukture) zahteva, da uporabnikom podatkov preko nacionalnih točk dostopa, ki jih vzpostavijo države članice, dajo na voljo podatke o prometnih omrežjih (vključno s podatki o storitvah prevoza, kot so vozni redi in delovni čas), kadar so ti podatki na voljo v digitalnem strojno berljivem formatu. Skladen je tudi s predlogom za revizijo Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/1926²⁰. S to revizijo se ta zahteva razširja tako, da se od decembra 2025 do decembra 2028 postopoma dodajajo dinamične vrste podatkov, kot so časi prihodov in odhodov v realnem času. To je bistvenega pomena za ta predlog glede obveščanja potnikov v realnem času o motnjah potovanj ob menjavi načinov prevoza. To bo dodatno podprto s predlagano spremembo direktive o inteligentnih prometnih sistemih (ITS)²¹: ta sprememba naj bi zagotovila, da bodo aplikacije ITS na področju cestnega prometa omogočale nemoteno povezovanje z drugimi

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

¹⁷ Predlog direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828, COM(2023) 649 final z dne 17. oktobra 2023.

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

¹⁹ Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 z dne 31. maja 2017 o dopolnitvi Direktive 2010/40/EU Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z opravljanjem storitev zagotavljanja večmodalnih potovalnih informacij po vsej EU, UL L 272, 21.10.2017, str. 1.

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Multimodalna-potovanja-po-vsej-EU-nove-specifikacije-za-informacijske-storitve_sl

²¹ Predlog direktive o spremembi Direktive 2010/40/EU o okviru za uvajanje inteligentnih prometnih sistemov v cestnem prometu in za vmesnike do drugih vrst prevoza, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (Evropski parlament in Svet sta se o začasnem besedilu dogovorila junija 2023).

načini prevoza, kot je železniški promet ali aktivna mobilnost, in tako, kadar bo mogoče, olajšale prehod na te načine prevoza, da se izboljšata učinkovitost in dostopnost.

Ta predlog je skladen tudi s sporočilom o skupnem evropskem podatkovnem prostoru za mobilnost, v katerem so opisani predlagani nadaljnji koraki za vzpostavitev skupnega evropskega podatkovnega prostora za mobilnost, vključno z njegovimi cilji, glavnimi značilnostmi, podpornimi ukrepi in mejniki. Njegov cilj je olajšati dostop do podatkov iz obstoječih in prihodnjih virov podatkov o prometu in mobilnosti ter združevanje in souporabo teh podatkov²².

2. PRAVNA PODLAGA, SUBSIDIARNOST IN SORAZMERNOST

• Pravna podlaga

Člen 91(1) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) je pravna podlaga za sprejetje zakonodaje EU v zvezi s skupno prometno politiko. Ta določba je pravna podlaga za trenutno veljavne uredbe o pravicah potnikov. Poleg tega lahko zakonodajalec Unije v skladu s členom 100(2) PDEU določi ustrezne predpise za pomorski promet.

• Subsidiarnost (za neizključno pristojnost)

Pred sprejetjem uredb o pravicah potnikov je bila raven varstva potnikov precej omejena. Številni prevozniki (ne le letalski, temveč tudi prevozniki v železniškem prometu in ladjarske družbe, vse bolj pa tudi avtobusni prevozniki) na enotnem trgu opravljajo storitve v različnih državah članicah in celo širše. Zato je treba uskladiti pravice potnikov na ravni EU, da bi zagotovili enake konkurenčne pogoje za vse akterje, vključene v opravljanje storitev prevoza (npr. prevoznike, upravljavce infrastrukture (zlasti pomembno za osebe z omejeno mobilnostjo), posrednike itd.), ki so pogosto čezmejne. Še vedno pa velja, da učinkovito izvrševanje temelji na sodelovanju med državami članicami in da se dejavnosti spremljanja izvajajo na nacionalni ravni. Kar zadeva povračilo s strani posrednikov, je trg zračnega prevoza v EU v bistvu čezmejni, pri čemer so nekateri največji posredniki mednarodni akterji na trgu. Ukrepanje na nacionalni ravni lahko povzroči izkrivljanje notranjega trga, poleg tega morajo imeti potniki možnost, da uveljavljajo svoje pravice na enak način in uživajo enako varstvo ne glede na to, v kateri državi članici potujejo.

Novi ukrepi, povezani z izvrševanjem, bi omogočili večjo učinkovitost obstoječih pravic, saj bi prakse izvrševanja nacionalnih izvršilnih organov prevoznike, upravljavce terminalov oziroma postaj in posrednike (zlasti tiste, ki veljavnih pravil o pravicah potnikov ne uporabljajo vedno povsem v skladu s predpisi) spodbudile k zagotavljanju najboljšega varstva za potnike, poleg tega bi se z njimi odpravile ovire, ki državljanom preprečujejo učinkovito uveljavljanje pravic v skladu s pravom EU. Učinkovitejše uveljavljanje pravic potnikov bo ljudi spodbudilo k temu, da bodo namesto osebnih avtomobilov pogosteje uporabljali javni prevoz, in tako prispevalo k zelenemu dogovoru. Nazadnje, novi ukrepi bodo prispevali k izboljšanju varstva letalskih potnikov po vsej EU, saj jim bodo zagotovili povračilo tudi v primeru rezervacije preko posrednika. Zato je treba v zvezi z navedenimi težavami ukrepati na ravni EU.

²² Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij – Vzpostavitev skupnega evropskega podatkovnega prostora za mobilnost, COM(2023) 751 final z dne 29. 11. 2023.

- **Sorazmernost**

Kot je podrobno opisano v poglavju 7 ocene učinka, ki je priložena temu predlogu, in v točki 3 v nadaljevanju, nobena od dveh možnosti politike, s katerima se obravnava izvrševanje, ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje splošnih ciljev politike, tj. zagotoviti pravilno delovanje enotnega trga za potniški prevoz in doseči visoko raven varstva potrošnikov, kadar potniki potujejo v okviru enega načina prevoza ali med potovanjem zamenjajo način prevoza, tako da se prevoznikom, posrednikom in (zlasti za osebe z omejeno mobilnostjo) upravljavcem terminalov oziroma postaj ter nacionalnim upravam omogoči učinkovita in uspešna uporaba in izvrševanje teh pravic. Enako velja za možnosti politike, s katerimi se obravnava nejasnost pravil o povračilih, kadar se let rezervira preko posrednika.

- **Izbira instrumenta**

Ker je to predlog za revizijo petih obstoječih uredb, je izbrani instrument prav tako uredba.

3. REZULTATI NAKNADNIH OCEN, POSVETOVANJ Z DELEŽNIKI IN OCEN UČINKA

- **Naknadne ocene/preverjanja ustreznosti obstoječe zakonodaje**

Komisija je v obdobju 2020–2021 izvedla ocene uredb o pravicah potnikov za osebe z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (Uredba (ES) št. 1107/2006), vodnem prometu (Uredba (EU) št. 1177/2010) in avtobusnem prevozu (Uredba (EU) št. 181/2011). V vseh treh ocenah je poudarjeno, da še vedno obstajajo izzivi, zlasti pri uporabi teh pravil ter njihovem spremljanju in izvrševanju. Ocene so pokazale, da se obseg dejavnosti spremljanja skladnosti med državami članicami zelo razlikuje, nacionalni izvršilni organi pa pogosto niso dovolj seznanjeni s tem, ali in kako je zagotovljeno varstvo pravic potnikov. Skupno število pritožb, vloženih pri nacionalnih izvršilnih organih, je na splošno še vedno nizko ali zelo nizko: približno 15 pritožb na milijon potnikov v zvezi s pravicami potnikov z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, približno ena pritožba na milijon potnikov v zvezi s pravicami potnikov v vodnem prometu in približno 1,5 pritožbe na milijon potnikov v zvezi s pravicami potnikov v avtobusnem prevozu; še vedno pa ni jasno, ali je to posledica ustreznega varstva pravic potnikov ali pa se potniki ne pritožijo, in kaj je razlog za slednje, vključno z nepoznavanjem pravic potnikov.

- **Posvetovanja z deležniki**

Cilj posvetovanj je bil zbrati kvalitativne in kvantitativne dokaze zadevnih skupin deležnikov in širše javnosti.

Zadevne skupine deležnikov sestavljajo organizacije, ki zastopajo potrošnike in potnike (vključno z invalidnimi osebami), nacionalni izvršilni organi in drugi javni organi, organi za alternativno reševanje sporov, prevozniki (letalski prevozniki, prevozniki v železniškem prometu, avtobusni prevozniki, ladjarji) in njihova združenja, upravljavci terminalov oziroma postaj (upravljavci letališč, železniških postaj, avtobusnih postaj, pristaniških terminalov) in njihova združenja; posredniki (posredniški prodajalci vozovnic, spletne potovalne agencije, organizatorji paketnih potovanj) in njihova združenja, zavarovalnice in skladi za varstvo v primeru insolventnosti, izdajatelji kreditnih kartic in agencije za odškodninske zahteve.

Komisija se je z deležniki posvetovala na naslednje načine: na podlagi odgovorov na poziv k predložitvi dokazov, s spletnim odprtim javnim posvetovanjem, ciljno usmerjenim javnim

posvetovanjem z ustreznimi skupinami deležnikov z uporabo spletnih vprašalnikov, razgovori, delavnicami in sestanki s strokovnimi skupinami nacionalnih izvršilnih organov²³.

- **Zbiranje in uporaba strokovnih mnenj**

Računsko sodišče

Upoštevana sta bila Posebno poročilo Evropskega sodišča št. 30/2018 z naslovom Potniki imajo v EU veliko pravic, vendar se morajo še vedno boriti zanje in Posebno poročilo št. 15/2021 o pravicah letalskih potnikov med pandemijo COVID-19. Namen teh priporočil je izboljšati skladnost, jasnost in učinkovitost okvira EU za pravice potnikov ter dodatno okrepiti vlogo nacionalnih izvršilnih organov in povečati pooblastila Komisije.

Ocenjevalne študije

Kot zunanja strokovna mnenja so bile uporabljene tudi vse tri ocene o pravicah potnikov v vodnem prometu in avtobusnem prevozu ter oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, objavljene leta 2021.

Druge študije in raziskave

Upoštevani sta bili tudi zunanji študiji o sedanji ravni varstva pravic letalskih potnikov v EU²⁴ (2020) in pravicah potnikov v multimodalnem prevozu²⁵ (2019), pa tudi raziskava Eurobarometer o pravicah potnikov, izvedena leta 2019²⁶.

Ocena učinka

V podporo oceni učinka je bila izvedena zunanja študija.

Predlogu uredbe o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji je priloženo poročilo o oceni učinka, za katero je Odbor za regulativni nadzor 7. julija 2023 izdal pozitivno mnenje s pridržki. Poročilo o oceni učinka je bilo revidirano v skladu z ugotovitvami in priporočili Odbora. Analiza težav in analiza koristi sta bili okrepljeni, zlasti v zvezi s pričakovanimi koristmi za potrošnike. Dodana je bila podrobnejša ocena učinkov na konkurenčnost gospodarskih akterjev, na katere predlog najbolj vpliva.

V oceni učinka so bile podrobno preučene možnosti politike, s katerimi se obravnavata dve problematični področji, zajeti v tem predlogu: (1) dejstvo, da potniki ne uživajo vseh svojih pravic zaradi pomanjkljivosti pri uveljavljanju in izvrševanju, ter (2) nejasna pravila o povračilih, kadar so bili leti rezervirani preko posrednika.

V zvezi s tem predlogom je prednostna možnost v oceni učinka kombinacija možnosti, ki sta najbolj ocenjeni za posamezno problematično področje, tj. možnost politike 1.2 za izvrševanje in možnost politike 3.2 za povračila.

²³ Za več informacij o posvetovanju z deležniki glej zbirno poročilo v Prilogi 2 k oceni učinka SWD(2023) 386.

²⁴ [Študija o sedanji ravni varstva pravic letalskih potnikov v EU – Urad za publikacije EU \(europa.eu\).](#)

²⁵ Raziskovalna študija o pravicah potnikov v multimodalnem kontekstu (junij 2019):

<https://op.europa.eu/sl/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Posebna raziskava Eurobarometer iz leta 2019 o mnenju državljanov EU o pravicah potnikov, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Na področju izvrševanja sta bili obravnavani dve možnosti politike:

Cilj možnosti politike 1.1 je harmonizirati pravila o izvrševanju in reševanju pritožb z uvedbo ukrepov iz nove Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah potnikov v železniškem prometu (ukrepi (a) do (d)) ali predloga Komisije iz leta 2013 o pravicah letalskih potnikov (ukrep (e)) pri drugih načinih prevoza:

- (a) prevozniki, upravljavci terminalov oziroma postaj in posredniki bodo morali nacionalnim izvršilnim organom na zahtevo zagotoviti ustrezne podatke; ukrep bo zelo pozitivno vplival na nadzor, ki ga izvajajo nacionalni izvršilni organi, saj bo močno izboljšal njihovo znanje o vedenju deležnikov;
- (b) prevozniki in upravljavci postaj bodo morali sprejeti in izvajati standarde kakovosti storitev ter poročati o njihovem izvajanju; prevozniki bodo morali potnike in nacionalne izvršilne organe obveščati o uveljavljanju pravic potnikov;
- (c) Komisija bo pooblaščen za sprejetje standardiziranih obrazcev za povračilo in nadomestilo, da bi se potnikom olajšalo vlaganje zahtevkov; ti obrazci bodo državljanom v pomoč pri predložitvi popolne dokumentacije z vsemi ustreznimi podatki, prevozniki pa jih bodo morali sprejeti, pri čemer bodo obstoječi obrazci prevoznikov ali nacionalnih izvršilnih organov še naprej veljavni;
- (d) nacionalni izvršilni organi bodo morali potnike po potrebi obvestiti o njihovi pravici do uveljavljanja individualnih pravnih sredstev preko organov za alternativno reševanje sporov;
- (e) Komisija bo lahko od nacionalnih izvršilnih organov zahtevala preiskave, zlasti v primerih, ki vključujejo več držav članic, da bo spodbudila ustrezno sodelovanje med državami članicami.

Možnost politike 1.2 vključuje vse ukrepe iz možnosti politike 1.1 in še dva dodatna ukrepa:

- (f) izboljšanje obveščanja potnikov o njihovih pravicah, da bi se bolj zavedali teh pravic, zlasti ob rezervaciji in med motnjami potovanj;
- (g) obveznost nacionalnih izvršilnih organov, da izvajajo dejavnosti spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja. Nacionalni izvršilni organi bodo čim bolj izkoristili podatke, prejete od deležnikov, in razvili program spremljanja na podlagi ocene tveganja ponavljajoče se neskladnosti s pravili o pravicah potnikov. Prevozniki in upravljavci terminalov oziroma postaj bodo zagotovili, da se neskladnosti, ki jih nacionalni izvršilni organi ugotovijo med dejavnostmi spremljanja, nemudoma odpravijo.

Prednostna možnost politike za področje izvrševanja je možnost politike 1.2, ki najbolj zagotavlja, da prevozniki in upravljavci terminalov oziroma postaj izpolnjujejo svoje obveznosti, prispeva k učinkovitemu reševanju pritožb potnikov in najbolj zagotavlja, da nacionalni izvršilni organi izvršujejo pravice potnikov najuspešneje in najučinkoviteje v vseh državah članicah. Možnost politike 1.2 povzroča višje dodatne stroške za prevoznike, upravljavce terminalov oziroma postaj in nacionalne izvršilne organe kot možnost politike 1.1, vendar je razlika zanemarljiva (130,7 milijona EUR za možnost politike 1.1 v primerjavi s 138 milijoni EUR za možnost politike 1.2, izraženo kot sedanja vrednost za obdobje 2025–2050 glede na izhodišče), poleg tega dodatne stroške odtehta učinkovitost predstavljenih ukrepov. Možnost politike 1.2 je tudi najučinkovitejša možnost. Z njo se nadalje usklajujejo prizadevanja za izvrševanje med državami članicami.

V zvezi s povračilom v denarju, če so bile letalske vozovnice rezervirane preko posrednikov, so bile v oceni učinka obravnavane tri možnosti politike: možnost politike 3.1: potnik lahko zahteva povračilo le od prevoznika; možnost politike 3.2: prevoznik lahko odloči, ali mora potnik povračilo zahtevati od posrednika (če se posrednik s tem strinja) ali prevoznika; in možnost politike 3.3: potnik se lahko odloči, ali bo zahteval povračilo od posrednika ali od prevoznika. Možnosti politike 3.1 in 3.2 sta se šteli za enako učinkoviti pri zagotavljanju jasnosti glede postopka povračil, saj bi posrednik in letalski prevoznik zagotovila jasnost vnaprej, tj. pred rezervacijo. Kar zadeva učinkovitost, je bila najboljše ocenjena možnost politike 3.2, saj so stroški najnižji za vse prizadete strani, sledila ji je možnost politike 3.3 in nazadnje možnost politike 3.1. Možnosti politike 3.2 in 3.3 sta se šteli za enako usklajeni, zlasti ker prinašata uskladitev z direktivo o paketnih potovanjih in njenim trenutnim pregledom. Kar zadeva subsidiarnost in sorazmernost, je bila možnost politike 3.2 ocenjena veliko bolje od drugih dveh. To je edina možnost politike, ki upošteva sedanje distribucijske modele letalskih prevoznikov in najmanj posega v tržne prakse. Zato je bila možnost politike 3.2 izbrana kot prednostna možnost. Predvideva se, da bo povzročila upravne stroške za letalske prevoznike v višini 0,07 milijona EUR in za posrednike v višini 57,42 milijona EUR, potrošnikom pa bo prinesla prihranke pri nepredvidenih stroških v višini 1 679,1 milijona EUR (vse številke so izražene kot sedanja vrednost za obdobje 2025–2050 glede na izhodišče)²⁷.

Pričakuje se, da bo imela prednostna možnost zelo omejene učinke na zaposlovanje in okolje. Povečala bo zaupanje potnikov v izvrševanje njihovih pravic, tudi pri nakupu letalskih vozovnic preko posrednika, kar bo pripomoglo k temu, da se bodo potrošniki odločali za bolj trajnostne načine prevoza pri posameznem potovanju. Prednostna možnost je skladna z okoljskimi cilji evropskega zelenega dogovora in evropskimi podnebnimi pravili. Prispeva k cilju trajnostnega razvoja 13 (sprejeti nujne ukrepe za boj proti podnebnim spremembam in njihovim posledicam). Ocenjuje se, da bo vpliv na MSP v smislu dodatnih stroškov zelo omejen²⁸.

- **Primernost in poenostavitev ureditve**

Ta pobuda je del delovnega programa Komisije za leto 2023 v Prilogi II (pobude v okviru programa REFIT) pod naslovom Gospodarstvo za ljudi²⁹. Ima pomembno razsežnost programa REFIT v smislu harmonizacije pravic med različnimi načini prevoza. Kar zadeva potnike in nacionalne izvršilne organe, bo predlagani standardizirani obrazec zahtevka na ravni EU, ki bo potnikom vedno na voljo (namesto uporabe orodij za zahtevke, ki se med prevozniki razlikujejo), poenostavil življenje potnikom, morda pa tudi prevoznikom in nacionalnim izvršilnim organom. Prevozniki bodo bolje vedeli, kako naj upoštevajo obstoječe pravice, s tem pa bo uveljavljanje učinkovitejše. Prevozniki, ki upoštevajo pravice potnikov, bodo imeli najnižje stroške pri izpolnjevanju dodatnih obveznosti. Prevoznike, ki večkrat ne upoštevajo nekaterih pravic, pa bodo nove obveznosti spodbudile k spremembam. Delo nacionalnih izvršilnih organov bo učinkovitejše, saj jim bodo morali prevozniki posredovati več podatkov o skladnosti s pravili, kar jim bo omogočilo, da pri nadzornih dejavnostih uporabijo pristop, temelječ na tveganju.

V pobudi so predstavljene tudi poenostavitve za potnike, ki letalske vozovnice kupujejo preko posrednikov, saj je razjasnjeno, kako bodo prejeli povračila (najpomembneje: kdo jih bo

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, Priloga II, predlogi v okviru programa REFIT, str. 7, št. 6.

izplačal in kdaj). Zaradi jasnih rokov za povračila, ki jih posredniki izplačajo potnikom, potnikom ne bo treba preverjati različnih pogojev, v katerih zamude pri plačilu trenutno pogosto niso določene. Za letalske prevoznike in posrednike bo postopek povračila učinkovitejši, saj bodo postopek, roki in informacijski kanali jasni za vse strani.

MSP, na katera pobuda vpliva, predstavljajo 95 % letalskih posrednikov, 85 % avtobusnih prevoznikov in 99 % prevoznikov potnikov v vodnem prometu³⁰.

Učinek na konkurenčnost EU ali mednarodno trgovino naj bi bil večinoma nevtralen.

Vsi ukrepi na področju izvrševanja razen enega urejajo odnos med nacionalnimi izvršilnimi organi in prevozniki oziroma med Komisijo in nacionalnimi izvršilnimi organi ter so prilagojeni digitalnemu okolju. Edini ukrep, ki neposredno vpliva na državljane, je uvedba standardiziranih obrazcev zahtevkov za povračila in pritožbe. Taki obrazci bodo na voljo v fizični in digitalni obliki: pričakuje se, da bo večina državljanov uporabljala digitalno obliko, vendar državljani, ki iz kakršnega koli razloga ne uporabljajo digitalnih rešitev, ne bodo izključeni.

Ukrepi, predvideni na področju povračil, so primerni za fizično in tudi digitalno okolje. Potniki bi morali biti obveščeni o spletnih, telefonskih in poštnih kontaktnih podatkih organa, od katerega naj bi zahtevali povračilo. Predvidena je enotna kontaktna točka letalskega prevoznika za vzpostavitev stika po telefonu, pošti in spletu. Letalski posredniki in letalski prevozniki bi morali potnike o postopku povračila obveščati na svojih spletiščih, pa tudi na potrdilu o rezervaciji.

Cilji trajnostnega razvoja

Pobuda prispeva k doseganju **ciljev trajnostnega razvoja** 10 (zmanjšati neenakosti znotraj držav in med njimi (v zvezi z invalidnimi potniki in potniki z omejeno mobilnostjo)), 13 (podnebni ukrepi (okrepljene pravice potnikov lahko ljudi spodbudijo, da namesto osebnih avtomobilov pogosteje uporabljajo javni prevoz)) in 16 (vsem omogočiti dostop do pravnega varstva ter oblikovati učinkovite, odgovorne in odprte ustanove (okrepljena in dostopna pravna sredstva za potnike ter boljša orodja za izvrševanje za upravo)).

Preverjanje skladnosti s podnebnimi cilji

Predlog je skladen s ciljem podnebne nevtralnosti iz evropskih podnebnih pravil ter cilji Unije za leti 2030 in 2050, poleg tega prispeva k doseganju cilja trajnostnega razvoja 13 (podnebni ukrepi), kot je navedeno zgoraj.

Temeljne pravice

Predlog spoštuje temeljne pravice in upošteva načela iz Listine o temeljnih pravicah Evropske unije, zlasti iz členov 21, 26, 38 in 47, ki določajo prepoved vsakršne diskriminacije, vključenost invalidnih oseb, zagotovitev visoke ravni varstva potrošnikov ter pravico do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča.

Obveznost posredovanja osebnih podatkov potnikov vpliva na pravico do varstva osebnih podatkov iz člena 8 Listine. Ta obveznost je potrebna in sorazmerna glede na cilj zagotavljanja učinkovitega varstva potrošnikov v skladu s členom 38 Listine. Poleg tega se za dodatno zmanjšanje učinkov na varstvo podatkov izvajajo zaščitni ukrepi za varstvo

³⁰ SWD(2023) 386.

podatkov, in sicer omejitev namena in jasno določeno obdobje hrambe. Nadaljnje določbe predloga o uporabi kontaktnih podatkov potnikov prispevajo k spoštovanju pravice do varstva osebnih podatkov iz člena 8 Listine, saj jasno določajo, kateri osebni podatki se lahko uporabijo za določene namene (za obveščanje, povračila in preusmeritev potnika, pa tudi zaradi varnosti in varovanja) in pod kakšnimi pogoji.

4. PRORAČUNSKÉ POSLEDICE

Predlog ne vpliva na proračun EU.

5. DRUGI ELEMENTI

- **Načrti za izvedbo ter ureditev spremljanja, ocenjevanja in poročanja**

Komisija bo ocenila izvajanje in učinkovitost te pobude na podlagi kazalnikov napredka iz ocene učinka, kot so število pritožb, ki jih prejmejo nacionalni izvršilni organi, organi za alternativno reševanje sporov in evropski potrošniški centri, število in vrsta dejavnosti spremljanja, ki jih izvajajo nacionalni izvršilni organi, ter število sankcij, ki jih naložijo prevoznikom³¹. Poleg tega se bodo raziskave Eurobarometer uporabljale kot kazalnik za merjenje seznanjenosti potnikov z njihovimi pravicami in njihovega zadovoljstva s tem, kako prevozniki upoštevajo pravice potnikov v EU. Koristno orodje za oceno ukrepa bodo tudi poročila prevoznikov o izvajanju standardov kakovosti storitev. Kar zadeva povračila v primerih, ko je bila letalska vozovnica rezervirana preko posrednika, bosta pomembna kazalnika število poizvedb in pritožb potnikov pri nacionalnih izvršilnih organih, ker prevozniki in posredniki prelagajo odgovornost drug na drugega, ter število pritožb pri nacionalnih izvršilnih organih v zvezi s posredniki (njihovo število naj bi se povečalo, saj nacionalni izvršilni organi trenutno ne obravnavajo posrednikov), o katerih nacionalni izvršilni organi poročajo Komisiji.

Komisija se je v sporočilu z naslovom Dolgoročna konkurenčnost EU: pogled v obdobje po letu 2030³² zavezala, da bo racionalizirala in poenostavila zahteve glede poročanja, ne da bi pri tem ogrozila s tem povezane cilje politike. Ta predlog je v skladu z navedenimi cilji. Čeprav uvaja novo obveznost za letalske in avtobusne prevoznike ter prevoznike v vodnem prometu³³, da vsaki dve leti objavijo poročilo o izvajanju standardov kakovosti storitev s ključnimi kazalniki uspešnosti v zvezi s pravicami potnikov (npr. točnost, reševanje pritožb, sodelovanje s predstavniki invalidnih oseb), so ta poročila nujno potrebna za spremljanje in izvrševanje pravic potnikov. Prevozniki so v okviru posvetovanja z deležniki navedli, da že zbirajo zadevne podatke, pogostost poročanja (samo vsaki dve leti) pa je bila določena, da se ohranijo nizki stroški izvajanja teh ukrepov. Poleg tega, da so ta poročila dragocen vir informacij za nacionalne izvršilne organe, ki imajo omejena sredstva za izvajanje nalog spremljanja in izvrševanja, bodo potnikom omogočila sprejemanje informiranih odločitev o tem, katerega prevoznika izbrati, na podlagi kakovosti njihovega delovanja, in bi lahko spodbudila tudi konkurenco med prevozniki na podlagi njihove kakovosti.

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Za prevoznike v železniškem prometu ta obveznost velja že na podlagi člena 29 Uredbe (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu.

- **Natančnejša pojasnitev posameznih določb predloga**

Predlog bo omejeno vplival na strukturo petih spremenjenih uredb. Dopolnil bo obstoječi regulativni okvir, saj bo obstoječim pravilom, ki temeljijo na načinih prevoza, dodal sklop celovitih zahtev. Struktura nove uredbe bo vključevala naslednje člene.

Uvodne izjave

V uvodnih izjavah je poudarek na prispevku pravic potnikov k skupni prometni politiki, politiki varstva potrošnikov ter ciljem Strategije za trajnostno in pametno mobilnost. Prav tako so v uvodnih izjavah poudarjeni težave in cilji, ki jih predlog obravnava, ter utemeljitev predlaganih ukrepov.

Člen 1: spremembe Uredbe (ES) št. 261/2004 (o pravicah letalskih potnikov)

Člen vsebuje opredelitve novih elementov v spremenjeni uredbi in posebne določbe za nove zahteve: povračilo, če je bila vozovnica rezervirana preko posrednika; izboljšanje obveščanja potnikov o njihovih pravicah ob rezervaciji in med motnjami potovanj; standardi kakovosti storitev, skupni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo, na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti, izmenjava informacij z nacionalnimi izvršilnimi organi in obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov.

Člen 2: spremembe Uredbe (ES) št. 1107/2006 (o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu)

V skladu z opredelitvami novih elementov v spremenjeni uredbi člen vsebuje posebne določbe za nove zahteve: standardi kakovosti storitev, skupni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo, na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti, izmenjava informacij z nacionalnimi izvršilnimi organi, obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov, sodelovanje med državami članicami in Komisijo ter odborom za pravice potnikov.

Člen 3: spremembe Uredbe (EU) št. 1177/2010 (o pravicah potnikov v vodnem prometu)

V skladu z opredelitvami novih elementov člen vsebuje posebne določbe za nove zahteve, ki spreminjajo Uredbo; skupni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo, da se izboljša obveščanje potnikov o njihovih pravicah ob rezervaciji in med motnjami potovanj; standardi kakovosti storitev, na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti, izmenjava informacij z nacionalnimi izvršilnimi organi, obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov, sodelovanje med državami članicami in Komisijo ter odborom za pravice potnikov.

Člen 4: spremembe Uredbe (EU) št. 181/2011 (o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu)

Na podlagi opredelitev novih elementov v spremenjeni uredbi ta člen vsebuje posebne določbe za nove zahteve: skupni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo, da se izboljša obveščanje potnikov o njihovih pravicah ob rezervaciji in med motnjami potovanj; standardi kakovosti storitev, na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov, izmenjava informacij z nacionalnimi izvršilnimi organi, obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov, sodelovanje med državami članicami in Komisijo ter odborom za pravice potnikov.

Člen 5: spremembe Uredbe (EU) 2021/782 (o pravicah potnikov v železniškem prometu)

Člen vsebuje opredelitve novih elementov v spremenjeni uredbi in posebne določbe za nove zahteve: sredstva komuniciranja s potniki, na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov ter sodelovanje med državami članicami in Komisijo.

Člen 6 vsebuje skupne določbe Uredbe v zvezi z začetkom veljavnosti.

Nazadnje, priloge k Uredbi vsebujejo podrobne specifikacije, s katerimi se obravnavajo standardi kakovosti storitev pri vseh načinih prevoza, razen v železniškem prometu.

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

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

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

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

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora¹,

ob upoštevanju mnenja Odbora regij²,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Za zagotovitev učinkovitega varstva pravic potnikov v Uniji v zračnem, železniškem, vodnem in avtobusnem prometu bi bilo treba uvesti več sprememb Uredbe (ES) št. 261/2004³, Uredbe (ES) št. 1107/2006⁴, Uredbe (EU) št. 1177/2010⁵, Uredbe (EU) št. 181/2011⁶ in Uredbe (EU) 2021/782⁷ Evropskega parlamenta in Sveta.
- (2) Učinkovite pravice potnikov bi morale spodbuditi pogostejša potovanja z javnim prevozom, kar je cilj iz Strategije za trajnostno in pametno mobilnost, ki jo je Komisija sprejela decembra 2020.

¹ UL C , , str. .

² UL C , , str. .

³ Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91, UL L 46, 17.2.2004, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>.

⁴ Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu, UL L 204, 26.7.2006, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.

⁵ Uredba (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnihih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004, UL L 334, 17.12.2010, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>.

⁶ Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004, UL L 55, 28.1.2011, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

⁷ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

- (3) Komisija je v celovitih ocenah Uredbe (ES) št. 1107/2006, Uredbe (EU) št. 1177/2010 in Uredbe (EU) št. 181/2011, ki jih je izvedla med letoma 2019 in 2020, ugotovila, da je učinkovitost zakonodaje Unije o pravicah potnikov ogrožena zaradi neozaveščenosti potnikov o njihovih pravicah in obstoječih določbah o njihovem uveljavljanju. Poleg tega je bilo v teh ocenah ugotovljeno tudi, da potniki, vključno z invalidnimi osebami in osebami z omejeno mobilnostjo, ne uživajo vseh koristi svojih pravic zaradi pomanjkljive uporabe teh pravic s strani prevoznikov, upravljavcev letališč, postaj, pristaniških terminalov in avtobusnih postaj ter posrednikov na eni strani ter njihovega pomanjkljivega izvrševanja s strani nacionalnih izvršilnih organov na drugi strani⁸.
- (4) Potrebne so poenostavitve, usklajenost in harmonizacija pravil iz Uredbe (ES) št. 261/2004, Uredbe (ES) št. 1107/2006, Uredbe (EU) št. 1177/2010 in Uredbe (EU) št. 181/2011, zlasti kar zadeva pravila o obveščanju potnikov o njihovih pravicah pred in med potovanjem, izvrševanju pravic potnikov in obravnavi pritožb potnikov. Obstoječa pravila iz navedenih uredb bi bilo treba spremeniti tako, da bi dopolnjevala pravila iz nedavno sprejete Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta⁹ glede obrazcev zahtevkov za povračilo in nadomestilo, standardov kakovosti storitev, obveznosti prevoznikov, da posredujejo informacije nacionalnim izvršilnim organom, in obveščanja potnikov s strani nacionalnih izvršilnih organov o alternativnem reševanju sporov.
- (5) Postopek povračila za letalske vozovnice, rezervirane preko posrednika, je trenutno nejasen in bi ga bilo zato treba razjasniti. Posredniki so v postopek povračila vključeni na dva različna načina: bodisi posredujejo potnikove podatke o plačilu (kreditni kartici) neposredno letalskemu prevozniku (prehodni posrednik), ta pa izvede povratno transakcijo na prvotno plačilno sredstvo, tako da povračilo prispe neposredno na potnikov račun, bodisi posrednik plača letalskemu prevozniku z lastnega računa (posrednik kot ponudnik plačilnih storitev) in ko letalski prevoznik izvede povratno transakcijo, povračilo prispe na račun posrednika. Posrednik nato nakaže končno povračilo potniku. Potniki pogosto ne vedo, kateri postopek povračila bo izbral posrednik. Posrednik in letalski prevoznik bi morala potnika obvestiti o postopku povračila. Zlasti bi moral letalski prevoznik javno navesti, ali pri obdelavi povračil sodeluje s posredniki, in, če je tako, s katerimi posredniki.
- (6) Obdelava povračila preko posrednika, ki prevozniku plača z lastnega računa (posrednik kot ponudnik spletnih plačil), je razširjena praksa v letalski industriji. Zato bi bilo treba letalskim prevoznikom to omogočiti.
- (7) Če letalski prevoznik obdeluje povračila preko tovrstnega posrednika, bi bilo treba rok za izplačilo potniku podaljšati na največ 14 dni, da se upoštevata oba koraka v postopku povračila. Letalski prevoznik bi moral tako povračilo nakazati posredniku v največ sedmih dneh, posrednik pa nato potniku v nadaljnjih sedmih dneh. Če potnik ne prejme povračila najpozneje v 14 dneh, pa bi moral biti upravičen do povračila neposredno od dejanskega letalskega prevoznika.

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

⁹ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

- (8) Za obdelavo osebnih podatkov s strani letalskih prevoznikov in posrednikov se uporablja Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁰. Kakršna koli obdelava osebnih podatkov mora potekati zlasti v skladu z zahtevami iz člena 5(1) in člena 6(1) Uredbe (EU) 2016/679. Opozoriti je treba, da obveznosti zagotavljanja informacij potnikom o njihovih pravicah ne posegajo v obveznost upravljavca, da posamezniku, na katerega se nanašajo osebni podatki, zagotovi informacije v skladu s členi 12, 13 in 14 Uredbe (EU) 2016/679.
- (9) Kadar potnik kupi vozovnico od posrednika, bi moral imeti letalski prevoznik možnost, da po potrebi vzpostavi stik neposredno s potnikom in tako zagotovi, da potnik prejme ustrezne potovalne informacije, s čimer letalski prevoznik izpolni svoje obveznosti iz te uredbe in veljavnega prava Unije o varnosti in varovanju v letalstvu ter o letalskem prevozniku v skladu z Uredbo (ES) št. 2111/2005¹¹. Prevoznik lahko te kontaktne podatke uporabi izključno za namene izpolnjevanja teh obveznosti in ne sme obdelovati kontaktnih podatkov potnikov za druge namene. Te osebne podatke bi bilo treba izbrisati v 72 urah po izpolnitvi pogodbe o prevozu, razen če je nadaljnja hramba osebnih podatkov upravičena zaradi izpolnjevanja obveznosti v zvezi s pravico potnika do preusmeritve, povračila ali nadomestila.
- (10) Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov, ki ne temelji le na prejetih pritožbah, temveč tudi na dejavnostih spremljanja skladnosti, kot so inšpekcijski pregledi, bi moral zagotoviti, da so nacionalni izvršilni organi uspešnejši pri odkrivanju in odpravljanju neskladnosti prevoznikov in upravljavcev terminalov oziroma postaj z obstoječimi pravili.
- (11) Obveščanje potnikov o njihovih pravicah pred potovanjem in med njim bi moralo prispevati k večji ozaveščenosti. Take informacije bi morale biti jedrnate ter zlahka, jasno in neposredno dostopne. Zagotoviti bi jih bilo treba na jasn in razumljiv način ter po možnosti z elektronskimi sredstvi.
- (12) Nacionalni izvršilni organi bi morali med seboj sodelovati, da bi zagotovili usklajeno razlago in uporabo zadevnih uredb. Z rednim obveščanjem nacionalnih izvršilnih organov s strani prevoznikov, upravljavcev terminalov oziroma postaj in posrednikov o vseh vidikih, povezanih z uporabo zadevnih uredb, bi moralo nacionalnim izvršilnim organom biti omogočeno boljše opravljanje nalog spremljanja.
- (13) Prevozniki in upravljavci terminalov oziroma postaj bi morali opredeliti, upravljati in spremljati standarde kakovosti storitev za vse potniške storitve, pri tem pa upoštevati operativne značilnosti posameznega načina prevoza. Taki standardi kakovosti storitev bi se morali med drugim nanašati na zamude, odpovedi, pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, mehanizme za obravnavo pritožb, zadovoljstvo strank in čistočo. Prevozniki bi morali tudi javno objaviti informacije o svojih standardih kakovosti storitev.

¹⁰ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP), UL L 119, 4.5.2016, str. 1.

¹¹ Uredba Evropskega parlamenta in Sveta (ES) št. 2111/2005 z dne 14. decembra 2005 o vzpostavitvi seznama Skupnosti o letalskih prevoznikih, za katere velja prepoved opravljanja letov v Skupnosti, in informiranju potnikov v zračnem prometu o identiteti letalskega prevoznika, ki opravlja let, ter razveljavitvi člena 9 Direktive 2004/36/ES, UL L 344, 27.12.2004, str. 15.

- (14) Kar zadeva pravice letalskih potnikov, bi si morali letalski prevozniki prizadevati za vzpostavitev skupnih standardov glede teže in mer ročne prtljage, da bi se omejilo sedanje širjenje različnih praks in izboljšala potovalna izkušnja potnikov, prav tako bi morali poročati o upoštevanju navedenih standardov v okviru svojih sistemov vodenja kakovosti storitev. Objava poročil prevoznikov o izvajanju standardov kakovosti bi morala uporabnikom omogočiti primerjavo in sprejemanje informiranih odločitev, spodbujati konkurenco na podlagi kakovosti storitev ter nacionalnim izvršilnim organom olajšati enotno spremljanje in izvrševanje.
- (15) Da bi se potnikom olajšalo vlaganje zahtevkov za povračilo ali nadomestilo v skladu z zadevnimi uredbami, bi bilo treba določiti obrazce za take zahtevke, ki bi bili veljavni po vsej Uniji. Potniki bi morali imeti možnost, da zahtevke vložijo z uporabo takega obrazca.
- (16) Potnike, ki uveljavljajo individualna pravna sredstva, bi bilo treba seznaniti z možnostmi, da se v zvezi z domnevnimi kršitvami zadevnih uredb pritožijo pri organih za alternativno reševanje sporov. Za to so najprimernejši nacionalni izvršilni organi.
- (17) Če letalski prevoznik, njegovi zastopniki ali organizator potovanja od invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo zahtevajo, da jo spremlja oseba, ki je sposobna nuditi pomoč, zahtevano v skladu z veljavnimi varnostnimi zahtevami, določenimi v mednarodnem pravu, pravu Unije ali nacionalnem pravu ali s strani pristojnih organov, bi moral spremljevalec ob upoštevanju člena 9 Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov ter da se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo zagotovijo možnosti potovanja z letalom, ki so primerljive z možnostmi drugih državljanov, potovati brezplačno. Poleg tega bi bilo treba to uskladiti z obstoječimi pravicami pri načinih prevoza v železniškem, avtobusnem in vodnem prometu v Uniji. Če so informacije za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo zagotovljene v dostopnih oblikah, bi jih bilo treba zagotoviti v skladu z veljavno zakonodajo, kot so zahteve glede dostopnosti iz Priloge I k Direktivi (EU) 2019/882¹².
- (18) Ker ciljev te uredbe, in sicer zagotavljanja učinkovitega izvrševanja pravic potnikov v zračnem, železniškem, avtobusnem in vodnem prometu, države članice ne morejo zadovoljivo doseči, temveč se zaradi potrebe po enakih pravilih na enotnem trgu lažje dosežejo na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenih ciljev.
- (19) Za zagotovitev enotnih pogojev izvajanja te uredbe bi bilo treba na Komisijo prenesti izvedbena pooblastila. Ta pooblastila bi bilo treba izvajati v skladu z Uredbo (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta¹³. Za sprejetje skupnih obrazcev zahtevkov za povračilo in nadomestilo bi bilo treba uporabiti postopek pregleda.
- (20) Ta uredba spoštuje temeljne pravice in upošteva načela iz Listine o temeljnih pravicah Evropske unije, zlasti iz členov 21, 26, 38 in 47, ki določajo prepoved vsakršne diskriminacije, vključenost invalidnih oseb, zagotovitev visoke ravni varstva potrošnikov ter pravico do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča.

¹² Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve, UL L 151, 7.6.2019, str. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

¹³ Uredba (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije, UL L 55, 28.2.2011, str. 13.

- (21) V skladu s členom 42(1) Uredbe (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁴ je bilo opravljeno posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, ki je mnenje podal [] –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

Člen 1

Spremembe Uredbe (ES) št. 261/2004

Uredba (ES) št. 261/2004 se spremeni:

- (1) v členu 2 se doda naslednja opredelitev:
- „(z) ‚posrednik‘ pomeni vsakega prodajalca vozovnic, organizatorja ali turističnega agenta, kot je opredeljen v členu 3, točka 8 oziroma 9, Direktive (EU) 2015/2302 in ki ni prevoznik.“;
- (2) vstavi se naslednji člen 8a:

„Člen 8a

Povračilo stroškov, če je bila vozovnica rezervirana preko posrednika

1. Če je potnik kupil vozovnico preko posrednika, lahko dejanski letalski prevoznik v skladu s tem členom opravi povračilo stroškov iz člena 8(1), točka (a), preko navedenega posrednika.
2. Posrednik in letalski prevoznik ob rezervaciji in na potrdilu o rezervaciji obvestita potnika o postopku povračila stroškov iz tega člena na jasn, razumljiv in lahko dostopen način.
3. Povračilo stroškov preko posrednika je za potnike in vse druge zadevne strani brezplačno.
4. Letalski prevoznik javno ter na jasn, razumljiv in lahko dostopen način navede, ali se strinja z obdelavo povračila stroškov preko posrednikov in s katerimi posredniki bo pri tem sodeloval.
5. V primeru povračila preko posrednikov, ki so letalskemu prevozniku plačali vozovnice z lastnega računa, se uporabljajo naslednja pravila:
 - (a) letalski prevoznik izvede povračilo posredniku v sedmih dneh z eno transakcijo in z uporabo enakega načina plačila, kot je bil uporabljen ob rezervaciji, pri čemer poveže plačilo s prvotno številko rezervacije. Sedemdnevni rok začne teči z dnem, ko potnik izbere povračilo v skladu s členom 8(1), točka (a), prva alineja. Posrednik izvede povračilo potniku z uporabo prvotnega načina plačila najpozneje v nadaljnjih sedmih dneh ter o tem obvesti potnika in letalskega prevoznika;
 - (b) če potnik ne prejme povračila stroškov v 14 dneh od datuma izbire povračila v skladu s členom 8(1), točka (a), prva alineja, dejanski letalski prevoznik vzpostavi stik s potnikom najpozneje na dan po izteku 14-dnevnega

¹⁴ Uredba (EU) 2018/1725 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1245/2002/ES, UL L 295, 21.11.2018, str. 39.

roka, da bi prejel podatke za povračilo. Dejanski letalski prevoznik po prejemu teh podatkov o plačilu izvede povračilo potniku v sedmih dneh ter o tem obvesti potnika in posrednika.

6. Ta člen ne vpliva na obveznosti dejanskih letalskih prevoznikov v skladu z Direktivo (EU) 2015/2302.“;

(3) vstavi se naslednji člen 14a:

„Člen 14a

Prenos informacij

1. Informacije za potnike v skladu s to uredbo se zagotovijo tudi z elektronskimi sredstvi, kadar je to tehnično izvedljivo. Kadar se informacije zagotovijo s takimi sredstvi, letalski prevozniki in posredniki zagotovijo, da lahko potnik vsako pisno korespondenco, vključno z datumom in časom korespondence, hrani na trajnem nosilcu podatkov. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.

2. Če potnik vozovnice ne kupi neposredno od letalskega prevoznika, temveč preko posrednika, ta posrednik letalskemu prevozniku zagotovi kontaktne podatke potnika in podatke o rezervaciji. Letalski prevoznik lahko te kontaktne podatke uporabi le, kolikor je to potrebno za izpolnjevanje obveznosti glede informacij, zagotavljanja oskrbe, povračila stroškov, spremembe poti in odškodnine iz te uredbe, za izpolnjevanje obveznosti v skladu z veljavnim pravom Unije o varnosti in varovanju v letalstvu ter za zagotavljanje informacij potnikom o dejanskem prevozniku v skladu z njegovimi obveznostmi iz poglavja III Uredbe (ES) št. 2111/2005.

3. Prevoznik izbriše kontaktne podatke v 72 urah po izpolnitvi pogodbe o prevozu, razen če je nadaljnja hramba kontaktnih podatkov upravičena zaradi izpolnjevanja obveznosti v zvezi s pravico potnika do spremembe poti, povračila stroškov ali odškodnine.

4. Če posrednik kupi vozovnico v imenu potnika, ob rezervaciji obvesti letalskega prevoznika, da je vozovnico rezerviral kot posrednik. Letalskemu prevozniku zagotovi svoje podatke za stik po pošti in elektronski pošti. Če posrednik za izpolnitev svojih obveznosti v skladu z odstavkom 2 zahteva informacije, ki jih potnik prejme od letalskega prevoznika, o tem obvesti letalskega prevoznika, ta pa informacije iz odstavka 2 hkrati posreduje posredniku in potniku.

5. Letalski prevoznik posredniku omogoči, da v okviru postopka rezervacije posreduje in zahteva informacije iz odstavkov 2 in 4.“;

(4) vstavi se naslednji člen 15a:

„Člen 15a

Standardi kakovosti storitev

1. Letalski prevozniki določijo standarde kakovosti storitev in izvajajo sistem vodenja kakovosti za ohranjanje kakovosti storitev. Standardi kakovosti storitev zajemajo vsaj področja iz Priloge II.

2. Letalski prevozniki spremljajo svojo uspešnost na podlagi standardov kakovosti storitev. Poročilo o doseženi kakovosti storitev objavijo na svojem spletišču do [dve leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti. To poročilo ne vsebuje osebnih podatkov.

3. Upravljalci letališč v državi članici določijo standarde kakovosti storitev na podlagi ustreznih področij iz Priloge II. V skladu z navedenimi standardi spremljajo svojo uspešnost in nacionalnim javnim organom na zahtevo zagotovijo dostop do informacij o svoji uspešnosti.“;

(5) vstavi se naslednji člen 16aa:

„Člen 16aa

Enotni obrazec zahtevka za povračilo stroškov in odškodnino

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za odškodnino in povračilo na podlagi členov 7 in 8. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Navedeni izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 38(2) Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁵.

2. Potniki imajo pravico, da zahtevke predložijo z uporabo enotnega obrazca iz odstavka 1. Dejanski letalski prevozniki in posredniki ne zavrnejo zahtevka zgolj zato, ker potnik ni uporabil navedenega obrazca. Če zahtevak ni dovolj natančen, prevoznik zaprosi potnika, naj zahtevak pojasni, in mu pri tem pomaga.

3. Letalski prevozniki in posredniki na svojem spletišču navedejo podrobnosti, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko po elektronski pošti pošljejo zahtevki iz odstavka 1. Ta zahteva se ne uporablja, kadar obstajajo druga elektronska komunikacijska sredstva, z uporabo katerih lahko potniki zahtevajo povračilo ali nadomestilo, na primer obrazec na spletišču ali v mobilnih aplikacijah, če taka sredstva omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca ter so na voljo tudi v enem od uradnih jezikov Unije in v jeziku, ki je mednarodno sprejet na tem področju. Potniki lahko ob uporabi takih sredstev informacije predložijo v katerem koli jeziku Unije.

4. Komisija enotni obrazec v vseh jezikih Unije objavi na svojem spletišču. Organ ali organi, ki jih države članice določijo v skladu s členom 16(1) in členom 16a(3), zagotovijo, da imajo potniki dostop do enotnega obrazca.“;

(6) vstavijo se naslednji členi 16ba, 16bb in 16bc:

„Člen 16ba

Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov

1. Nacionalni izvršilni organi razvijejo program spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja za spremljanje skladnosti letalskih prevoznikov, upravljavcev letališč in posrednikov pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe. Program omogoča odkrivanje in odpravljanje ponavljajočih se neskladnosti pri uveljavljanju pravic potnikov. Program spremljanja skladnosti vključuje reprezentativni vzorec dejavnosti spremljanja.

2. Ocena tveganja temelji na oceni dejstev, pri kateri se upoštevajo pritožbe potnikov tem organom, kadar so na voljo, pa tudi ugotovitve na podlagi dejavnosti

¹⁵ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

spremljanja, ki jih izvajajo ti organi, informacije iz člena 16bb(1) in (3) ter drugi viri informacij v zvezi z uporabo te uredbe na ozemlju zadevne države članice.

3. Ocena tveganja se prvič izvede do 30. junija XXXX [1 leto po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.

4. Dejavnosti spremljanja skladnosti temeljijo na oceni tveganja ter se izvajajo z revizijami, inšpekcijskimi pregledi, razgovori, preverjanji in pregledi dokumentov, kakor je ustrezno. Vključujejo napovedane in nenapovedane dejavnosti. Dejavnosti spremljanja so sorazmerne z ugotovljenimi tveganji.

5. Nacionalni izvršilni organi zagotovijo, da letalski prevozniki, upravljavci letališč in posredniki hitro odpravijo neskladnosti, ugotovljene med njihovimi dejavnostmi spremljanja. Od prevoznikov po potrebi zahtevajo, da predložijo akcijski načrt za odpravo neskladnosti.

6. Program spremljanja skladnosti iz odstavka 1, ocena tveganja iz odstavka 2 in njune ugotovitve se sporočijo Komisiji do 30. junija XXXX [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.

Člen 16bb

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

1. Prevozniki nacionalnim izvršilnim organom na njihovo zahtevo brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v enem mesecu od prejema zahteve predložijo ustrezne dokumente in informacije.

2. V zapletenih primerih lahko nacionalni izvršilni organ to obdobje podaljša na največ tri mesece od prejema zahteve.

3. Nacionalni izvršilni organi pri opravljanju svojih nalog upoštevajo informacije, ki jim jih predloži organ, določen za reševanje pritožb, če je to drug organ.

Člen 16bc

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

Nacionalni izvršilni organ, pri katerem se potnik pritoži, ali kateri koli drug organ, ki ga država članica določi v ta namen, pritožnika obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.“;

(7) Priloga I k tej uredbi se doda kot Priloga II.

Člen 2

Spremembe Uredbe (ES) št. 1107/2006

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

(1) v členu 4(2) se doda naslednji stavek:

„Letalski prevozniki, njihovi agenti ali organizatorji potovanj zagotovijo, da tak spremljevalec potuje brezplačno, in kadar je to izvedljivo, sedi zraven invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo.“;

(2) vstavi se naslednji člen 10a:

„Člen 10a

Standardi kakovosti storitev za letalske prevoznike

1. Letalski prevozniki določijo standarde kakovosti storitev in izvajajo sistem vodenja kakovosti za ohranjanje kakovosti storitev. Standardi kakovosti storitve zajemajo vsaj področja, naštetá v Prilogi III.
2. Letalski prevozniki spremljajo svojo uspešnost na podlagi standardov kakovosti storitev. Na svojem spletišču do [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti objavijo poročilo o doseženi kakovosti storitev. To poročilo ne vsebuje osebnih podatkov.“;

- (3) vstavijo se naslednji členi 14a do 14d:

„Člen 14a

Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov

1. Nacionalni izvršilni organi iz člena 14(1) razvijejo program spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja za spremljanje skladnosti letalskih prevoznikov, upravljavcev letališč in organizatorjev potovanj pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe. Program omogoča odkrivanje in odpravljanje ponavljajočih se neskladnosti pri uveljavljanju pravic potnikov. Program spremljanja skladnosti vključuje reprezentativni vzorec dejavnosti spremljanja.
2. Ocena tveganja temelji na oceni dejstev, pri kateri se upoštevajo pritožbe potnikov tem organom, kadar so na voljo, pa tudi ugotovitve na podlagi dejavnosti spremljanja, ki jih izvajajo ti organi, informacije iz člena 10a ter člena 14b(1) in (3) ter drugi viri informacij v zvezi z uporabo te uredbe na ozemlju zadevne države članice.
3. Ocena tveganja se prvič izvede do 30. junija XXXX [1 leto po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.
4. Dejavnosti spremljanja skladnosti temeljijo na oceni tveganja ter se izvajajo z revizijami, inšpekcijskimi pregledi, razgovori, preverjanji in pregledi dokumentov, kakor je ustrezno. Vključujejo napovedane in nenapovedane dejavnosti. Dejavnosti spremljanja so sorazmerne z ugotovljenimi tveganji.
5. Nacionalni izvršilni organi zagotovijo, da letalski prevozniki, upravljavci letališč in organizatorji potovanj hitro odpravijo neskladnosti, ugotovljene med njihovimi dejavnostmi spremljanja. Od letalskih prevoznikov, upravljavcev letališč in organizatorjev potovanj po potrebi zahtevajo, da predložijo akcijski načrt za odpravo neskladnosti.
6. Program spremljanja skladnosti iz odstavka 1, ocena tveganja iz odstavka 2 in njune ugotovitve se sporočijo Komisiji do 30. junija XXXX [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.

Člen 14b

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

1. Letalski prevozniki, upravljavci letališč in organizatorji potovanj nacionalnim izvršilnim organom na njihovo zahtevo brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v enem mesecu od prejema zahteve predložijo ustrezne dokumente in informacije.

2. V zapletenih primerih lahko nacionalni izvršilni organ to obdobje podaljša na največ tri mesece od prejema zahteve.
3. Organ, določen v skladu s členom 14(1), pri opravljanju svojih nalog upošteva informacije, ki mu jih predloži organ, določen za reševanje pritožb, če je to drug organ.

Člen 14c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

Nacionalni izvršilni organ, pri katerem se potnik pritoži, ali kateri koli drug organ, ki ga država članica določi v ta namen v skladu s členom 15(2), pritožnika obvesti o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.

Člen 14d

Sodelovanje med državami članicami in Komisijo

1. Države članice redno pošiljajo ustrezne informacije o uporabi te uredbe Komisiji, ta pa jih v elektronski obliki da na voljo drugim državam članicam.
2. Nacionalni izvršilni organi na zahtevo Komisije raziščejo posamezne domnevno neskladne prakse pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe s strani enega ali več letalskih prevoznikov, upravljavcev letališč in organizatorjev potovanj ter o svojih ugotovitvah Komisiji poročajo v štirih mesecih po prejemu zahteve.“;

- (4) vstavi se naslednji člen 16a:

„Člen 16a

Odbor za pravice potnikov

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 38 Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta¹⁶.
2. Pri sklicih na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.“;

- (5) Priloga II k tej uredbi se doda kot Priloga III.

Člen 3

Spremembe Uredbe (EU) št. 1177/2010

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

- (1) člen 16 se spremeni:

- (a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. V primeru odpovedi ali zamude pri odhodu potniške storitve ali križarjenja prevoznik, ali če je ustrezno, upravljavec terminala potnike, katerih potovanje

¹⁶ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

se začne na potniškem terminalu, ali če je mogoče, potnike, katerih potovanje se začne v pristanišču, o tem in o njihovih pravicah v skladu s to uredbo obvesti čim prej in v vsakem primeru najpozneje 30 minut po načrtovanem odhodu, o pričakovanem času odhoda in pričakovanem času prihoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo.“;

(b) doda se naslednji odstavek:

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

(2) vstavi se naslednji člen 19a:

„Člen 19a

Enotni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za povračilo in nadomestilo na podlagi členov 18 in 19. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Navedeni izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 38(2) Uredbe (EU) 2021/782¹⁷.

2. Potniki imajo pravico, da zahtevke predložijo z uporabo enotnega obrazca iz odstavka 1. Prevozniki ne zavrnejo zahtevka za povračilo ali nadomestilo zgolj zato, ker potnik ni uporabil navedenega obrazca. Če zahtevek ni dovolj natančen, prevoznik zaprosi potnika, naj zahtevek pojasni, in mu pri tem pomaga.

3. Prevozniki imajo na svojem spletišču elektronska sredstva, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko pošljejo zahtevki iz odstavka 1. Ta zahteva se ne uporablja, kadar obstajajo druga elektronska komunikacijska sredstva, z uporabo katerih lahko potniki zahtevajo povračilo ali nadomestilo, na primer obrazec na spletišču ali v mobilnih aplikacijah, če taka sredstva omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca ter so na voljo v enem od uradnih jezikov Unije in v jeziku, ki je mednarodno sprejet na tem področju. Potniki lahko ob uporabi takih sredstev informacije predložijo v katerem koli jeziku Unije.

4. Komisija enotni obrazec v vseh jezikih Unije objavi na svojem spletišču. Organ ali organi, ki jih določijo države članice v skladu s členom 25(1) in (3), zagotovijo, da imajo potniki dostop do enotnega obrazca.“;

(3) člen 23 se spremeni:

(a) odstavek 1 se spremeni:

(i) pred prvim stavkom se vstavi naslednji stavek:

„Prevozniki, prodajalci vozovnic, potovalni agenti, organizatorji potovanja in upravljavci terminalov ob prodaji vozovnic za storitve, ki spadajo na področje uporabe te uredbe, v okviru svojih pristojnosti zagotovijo, da se

¹⁷ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

potnikom zagotovijo ustrezne in razumljive informacije o njihovih pravicah v skladu s to uredbo.“;

(ii) drugi stavek se nadomesti z naslednjim:

„Prevozniki, upravljavci terminalov, in, kadar je primerno, pristaniške oblasti v okviru svojih pristojnosti prav tako zagotovijo, da so informacije o pravicah potnikov iz te uredbe javno na voljo na ladjah in v pristaniških terminalih, ter če je mogoče, v pristaniščih.“;

(b) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Prevozniki, upravljavci terminalov, in kadar je to primerno, pristaniške oblasti potnike na ladjah, v pristaniških terminalih, in če je mogoče, v pristaniščih ustrezno obvestijo o svojih kontaktnih podatkih in kontaktnih podatkih izvršilnega organa, ki ga je zadevna država članica določila v skladu s členom 25(1).“;

(4) vstavi se naslednji člen 23a:

„Člen 23a

Sredstva komuniciranja s potniki

Informacije iz členov 16, 22 in 23 se zagotovijo v najustreznejši obliki, in sicer z elektronskimi sredstvi, če je to tehnično izvedljivo.

Kadar se informacije zagotovijo z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, prevozniki, upravljavci terminalov, pristaniške oblasti, potovalni agenti, organizatorji potovanj in prodajalci vozovnic zagotovijo, da lahko potnik vsako pisno korespondenco, vključno z datumom in časom korespondence, hrani na trajnem nosilcu podatkov. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

(5) vstavi se naslednji člen 24a:

„Člen 24a

Standardi kakovosti storitev

1. Prevozniki določijo standarde kakovosti storitev in izvajajo sistem vodenja kakovosti za ohranjanje kakovosti storitev. Standardi kakovosti storitev zajemajo vsaj elemente iz Priloge V.

2. Prevozniki spremljajo svojo uspešnost na podlagi standardov kakovosti storitev. Na internetu do [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti objavijo poročilo o doseženi kakovosti storitev. To poročilo ne vsebuje osebnih podatkov.

3. Upravljavci terminalov določijo standarde kakovosti storitev na podlagi ustreznih elementov iz Priloge V. V skladu z navedenimi standardi spremljajo svojo uspešnost in nacionalnim javnim organom na zahtevo zagotovijo dostop do informacij o svoji uspešnosti.“;

(6) vstavijo se naslednji členi 25a, 25b in 25c:

„Člen 25a

Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov

1. Nacionalni izvršilni organi razvijejo program spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja za spremljanje skladnosti prevoznikov, upravljavcev terminalov, pristaniških oblasti, potovalnih agentov, organizatorjev potovanj in prodajalcev vozovnic pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe. Program omogoča odkrivanje in odpravljanje ponavljajočih se neskladnosti pri uveljavljanju pravic potnikov. Program spremljanja skladnosti vključuje reprezentativni vzorec dejavnosti spremljanja.
2. Ocena tveganja temelji na oceni dejstev, pri kateri se upoštevajo pritožbe potnikov tem organom, kadar so na voljo, pa tudi ugotovitve na podlagi dejavnosti spremljanja, ki jih izvajajo ti organi, informacije iz člena 25b(1) in (3) ter drugi viri informacij v zvezi z uporabo te uredbe na ozemlju zadevne države članice.
3. Ocena tveganja se prvič izvede do 30. junija XXXX [1 leto po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.
4. Dejavnosti spremljanja skladnosti temeljijo na oceni tveganja ter se izvajajo z revizijami, inšpekcijskimi pregledi, razgovori, preverjanji in pregledi dokumentov, kakor je ustrezno. Vključujejo napovedane in nenapovedane dejavnosti. Dejavnosti spremljanja so sorazmerne z ugotovljenimi tveganji.
5. Nacionalni izvršilni organi zagotovijo, da prevozniki, upravljavci terminalov, pristaniške oblasti, potovalni agenti, organizatorji potovanj in prodajalci vozovnic, kadar je to ustrezno, hitro odpravijo neskladnosti, ugotovljene med njihovimi dejavnostmi spremljanja. Od prevoznikov po potrebi zahtevajo, da predložijo akcijski načrt za odpravo neskladnosti.
6. Program spremljanja skladnosti iz odstavka 1, ocena tveganja iz odstavka 2 in njune ugotovitve se sporočijo Komisiji do 30. junija XXXX [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti. Kadar je to ustrezno, se vključijo v poročila iz člena 26.

Člen 25b

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

1. Prevozniki, upravljavci terminalov in pristaniške oblasti, kadar je to ustrezno, nacionalnim izvršilnim organom na njihovo zahtevo brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v enem mesecu od prejema zahteve predložijo ustrezne dokumente in informacije.
2. V zapletenih primerih lahko nacionalni izvršilni organ to obdobje podaljša na največ tri mesece od prejema zahteve.
3. Nacionalni izvršilni organi pri opravljanju svojih nalog upoštevajo informacije, ki jim jih predloži organ, določen za reševanje pritožb v skladu s členom 25(3), če je to drug organ.

Člen 25c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

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

- (7) vstavi se naslednji člen 27a:

„Člen 27a

Sodelovanje med državami članicami in Komisijo

1. Države članice redno pošiljajo ustrezne informacije o uporabi te uredbe Komisiji, ta pa jih v elektronski obliki da na voljo drugim državam članicam.
2. Nacionalni izvršilni organi na zahtevo Komisije raziščejo posamezne domnevno neskladne prakse pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe s strani enega ali več prevoznikov, upravljavcev terminalov, pristaniških oblasti, potovalnih agentov, prodajalcev vozovnic in organizatorjev potovanj ter o svojih ugotovitvah poročajo Komisiji v štirih mesecih po prejemu zahteve.“;

- (8) vstavi se naslednji člen 28a:

„Člen 28a

Odbor za pravice potnikov

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 38 Uredbe (EU) 2021/782¹⁸.
2. Pri sklicih na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.“;

- (9) Priloga III k tej uredbi se doda kot Priloga V.

Člen 4

Spremembe Uredbe (EU) št. 181/2011

Uredba (EU) št. 181/2011 se spremeni:

- (1) vstavi se naslednji člen 19a:

„Člen 19a

Enotni obrazec zahtevka za povračilo in odškodnino

1. Komisija sprejme izvedbeni akt, s katerim določi enotni obrazec zahtevka za povračilo in odškodnino na podlagi člena 19 te uredbe. Ta enotni obrazec je v obliki, dostopni invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo. Navedeni izvedbeni akt se sprejme v skladu s postopkom pregleda iz člena 38(2) Uredbe (EU) 2021/782¹⁹.
2. Potniki imajo pravico, da zahtevke predložijo z uporabo enotnega obrazca iz odstavka 1. Prevozniki ne zavrnejo zahtevka za povračilo ali odškodnino zgolj zato, ker potnik ni uporabil navedenega obrazca. Če zahtevek ni dovolj natančen, prevoznik zaprosi potnika, naj zahtevek pojasni, in mu pri tem pomaga.
3. Prevozniki na svojem spletišču potnikom zagotovijo elektronska sredstva, kot je elektronski naslov, na katerega se lahko pošljejo zahtevki iz odstavka 1. Ta zahteva se ne uporablja, kadar obstajajo druga elektronska komunikacijska sredstva, z

¹⁸ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

¹⁹ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

uporabo katerih lahko potniki zahtevajo povračilo ali odškodnino, na primer obrazec na spletišču ali v mobilnih aplikacijah, če taka sredstva omogočajo izbiro in zagotavljajo informacije iz enotnega obrazca ter so na voljo v enem od uradnih jezikov Unije in v jeziku, ki je mednarodno sprejet na tem področju. Potniki lahko ob uporabi takih sredstev informacije predložijo v katerem koli jeziku Unije.

4. Komisija enotni obrazec v vseh jezikih Unije objavi na svojem spletišču. Organ ali organi, ki jih določijo države članice v skladu s členom 28(1) in (3), zagotovijo, da imajo potniki dostop do enotnega obrazca.“;

(2) člen 20 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

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

(b) odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:

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

(3) naslov poglavja V se nadomesti s „Splošna pravila, kakovost storitev in pritožbe“;

(4) člen 24 se spremeni:

(a) prvi stavek se nadomesti z naslednjim:

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

(b) drugi stavek se črta;

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

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

(a) ustrezne in razumljive informacije o njihovih pravicah in obveznostih v skladu s to uredbo;

(b) kontaktni podatki prevoznikov, ali kjer je ustrezno, upravljavcev postaj;

(c) kontaktni podatki izvršilnega organa ali organov, ki jih je država članica določila v skladu s členom 28(1).

Te informacije se zagotovijo tudi v elektronski obliki, če je to izvedljivo, med drugim na postajah in po potrebi na internetu. Na zahtevo invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo se informacije, kjer je to izvedljivo, zagotovijo v dostopni obliki.“;

(6) vstavi se naslednji člen 25a:

„Člen 25a

Sredstva komuniciranja s potniki

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

Kadar se informacije zagotovijo z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, prevozniki, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic, potovalni agenti in organizatorji potovanj zagotovijo, da lahko potnik vsako pisno korespondenco, vključno z datumom in časom korespondence, hrani na trajnem nosilcu podatkov. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

- (7) vstavi se naslednji člen 26a:

„Člen 26a

Standardi kakovosti storitev

1. Prevozniki določijo standarde kakovosti storitev in izvajajo sistem vodenja kakovosti za ohranjanje kakovosti storitev. Standardi kakovosti storitve zajemajo vsaj področja, naštetá v Prilogi III.

2. Prevozniki spremljajo svojo uspešnost na podlagi standardov kakovosti storitev. Na internetu do [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti objavijo poročilo o doseženi kakovosti storitev. To poročilo ne vsebuje osebnih podatkov.

3. Upravljavci postaj določijo standarde kakovosti storitev na podlagi ustreznih področij iz Priloge III. V skladu z navedenimi standardi spremljajo svojo uspešnost in nacionalnim javnim organom na zahtevo zagotovijo dostop do informacij o svoji uspešnosti.“;

- (8) vstavijo se naslednji členi 28a, 28b in 28c:

„Člen 28a

Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov

1. Nacionalni izvršilni organi razvijejo program spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja za spremljanje skladnosti prevoznikov, upravljavcev postaj, potovalnih agentov, prodajalcev vstopnic in organizatorjev potovanj pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe. Program omogoča odkrivanje in odpravljanje ponavljajočih se neskladnosti pri uveljavljanju pravic potnikov. Program spremljanja skladnosti vključuje reprezentativni vzorec dejavnosti spremljanja.

2. Ocena tveganja temelji na oceni dejstev, pri kateri se upoštevajo pritožbe potnikov tem organom, kadar so na voljo, pa tudi ugotovitve na podlagi dejavnosti spremljanja, ki jih izvajajo ti organi, informacije iz člena 28b(1) in (3) ter drugi viri informacij v zvezi z uporabo te uredbe na ozemlju zadevne države članice.

3. Ocena tveganja se prvič izvede do 30. junija XXXX [1 leto po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.

4. Dejavnosti spremljanja skladnosti temeljijo na oceni tveganja ter se izvajajo z revizijami, inšpekcijskimi pregledi, razgovori, preverjanji in pregledi dokumentov, kakor je ustrezno. Vključujejo napovedane in nenapovedane dejavnosti. Dejavnosti spremljanja so sorazmerne z ugotovljenimi tveganji.

5. Nacionalni izvršilni organi zagotovijo, da prevozniki, upravljavci postaj, potovalni agenti, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj hitro odpravijo neskladnosti, ugotovljene med njihovimi dejavnostmi spremljanja. Od prevoznikov po potrebi zahtevajo, da predložijo akcijski načrt za odpravo neskladnosti.

6. Program spremljanja skladnosti iz odstavka 1, ocena tveganja iz odstavka 2 in njune ugotovitve se sporočijo Komisiji do 30. junija XXXX [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti. Kadar je to ustrezno, se vključijo v poročila iz člena 29.

Člen 28b

Posredovanje informacij nacionalnim izvršilnim organom

1. Prevozniki in upravljavci postaj nacionalnim izvršilnim organom na njihovo zahtevo brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v enem mesecu od prejema zahteve predložijo ustrezne dokumente in informacije.

2. V zapletenih primerih lahko nacionalni izvršilni organ to obdobje podaljša na največ tri mesece od prejema zahteve.

3. Nacionalni izvršilni organi pri opravljanju svojih nalog upoštevajo informacije, ki jim jih predloži organ, določen za reševanje pritožb v skladu s členom 28(3), če je to drug organ.

Člen 28c

Obveščanje o alternativnem reševanju sporov s strani nacionalnih izvršilnih organov

Nacionalni izvršilni organ, pri katerem se potnik pritoži, ali kateri koli drug organ, ki ga država članica določi v ta namen v skladu s členom 28(3), obvesti pritožnika o njegovi pravici, da se obrne na organe za alternativno reševanje sporov in uveljavlja individualna pravna sredstva.“;

(9) vstavi se naslednji člen 30a:

„Člen 30a

Sodelovanje med državami članicami in Komisijo

1. Države članice redno pošiljajo ustrezne informacije o uporabi te uredbe Komisiji, ta pa jih v elektronski obliki da na voljo drugim državam članicam.

2. Nacionalni izvršilni organi na zahtevo Komisije raziščejo posamezne domnevno neskladne prakse pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe s strani enega ali več prevoznikov, upravljavcev postaj, prodajalcev vozovnic, potovalnih agentov in organizatorjev potovanj ter o svojih ugotovitvah poročajo Komisiji v štirih mesecih po prejemu zahteve.“;

(10) vstavi se naslednji člen 31a:

„Člen 31a

Odbor za pravice potnikov

1. Komisiji pomaga odbor iz člena 38 Uredbe (EU) 2021/782²⁰.
 2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.“;
- (11) Priloga IV k tej uredbi se vstavi kot Priloga III.

Člen 5

Spremembe Uredbe (EU) 2021/782

Uredba (EU) 2021/782 se spremeni:

- (1) vstavi se naslednji člen 30a:

„Člen 30a

Sredstva komuniciranja s potniki

Kadar se informacije v skladu s to uredbo potnikom zagotovijo z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi, prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj zagotovijo, da lahko potnik vsako pisno korespondenco, vključno z datumom in časom korespondence, hrani na trajnem nosilcu podatkov. Vsa komunikacijska sredstva potniku omogočajo, da z njimi hitro vzpostavi stik in učinkovito komunicira.“;

- (2) vstavi se naslednji člen 32a:

„Člen 32a

Na tveganju temelječ pristop k spremljanju skladnosti pri upoštevanju pravic potnikov

1. Nacionalni izvršilni organi razvijejo program spremljanja skladnosti na podlagi ocene tveganja za spremljanje skladnosti prevoznikov v železniškem prometu, upravljavcev postaj, prodajalcev vstopnic in organizatorjev potovanj pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe. Program omogoča odkrivanje in odpravljanje ponavljajočih se neskladnosti pri uveljavljanju pravic potnikov. Program spremljanja skladnosti vključuje reprezentativni vzorec dejavnosti spremljanja.
2. Ocena tveganja temelji na oceni dejstev, pri kateri se upoštevajo pritožbe potnikov tem organom, kadar so na voljo, pa tudi ugotovitve na podlagi dejavnosti spremljanja, ki jih izvajajo ti organi, informacije iz člena 32(2) ter drugi viri informacij v zvezi z uporabo te uredbe na ozemlju zadevne države članice.
3. Ocena tveganja se prvič izvede do 30. junija XXXX [1 leto po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti.
4. Dejavnosti spremljanja skladnosti temeljijo na oceni tveganja ter se izvajajo z revizijami, inšpekcijskimi pregledi, razgovori, preverjanji in pregledi dokumentov, kakor je ustrezno. Vključujejo napovedane in nenapovedane dejavnosti. Dejavnosti spremljanja so sorazmerne z ugotovljenimi tveganji.
5. Nacionalni izvršilni organi zagotovijo, da prevozniki v železniškem prometu, upravljavci postaj, prodajalci vozovnic in organizatorji potovanj hitro odpravijo

²⁰ Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (prenovitev), UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

neskladnosti, ugotovljene med njihovimi dejavnostmi spremljanja. Od prevoznikov po potrebi zahtevajo, da predložijo akcijski načrt za odpravo neskladnosti.

6. Program spremljanja skladnosti iz odstavka 1, ocena tveganja iz odstavka 2 in njune ugotovitve se sporočijo Komisiji do 30. junija XXXX [2 leti po začetku uporabe Uredbe] in nato vsaki dve leti. Kadar je to ustrezno, se vključijo v poročila iz člena 32(3).“;

(3) vstavi se naslednji člen 34a:

„Člen 34a

Sodelovanje med državami članicami in Komisijo

1. Države članice redno pošiljajo ustrezne informacije o uporabi te uredbe Komisiji, ta pa jih v elektronski obliki da na voljo drugim državam članicam.

2. Nacionalni izvršilni organi na zahtevo Komisije raziščejo posamezne domnevno neskladne prakse pri izpolnjevanju obveznosti iz te uredbe s strani enega ali več prevoznikov v železniškem prometu, upravljavcev infrastrukture, upravljavcev postaj, prodajalcev vozovnic in organizatorjev potovanj ter o svojih ugotovitvah poročajo Komisiji v štirih mesecih po prejemu zahteve.“.

Člen 7

Začetek veljavnosti in uporaba

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

Uporablja se od [1 leto po začetku veljavnosti].

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

V Bruslju,

Za Evropski parlament
predsednica

Za Svet
predsednik