



PRAVICE POTNIKOV

Namen skupnih predpisov je zagotoviti minimalno pomoč potnikom pri vseh vrstah prevoza v primeru velike zamude ali odpovedi ter zlasti zaščititi najbolj ranljive potnike. Predpisi uvajajo tudi mehanizme za dodelitev odškodnine. Kljub temu so pri železniškem ali cestnem prevozu možne številne izjeme, tožbe pred sodišči pa so še vedno pogoste.

PRAVNA PODLAGA

Člena 91(1) in 100(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije.

CILJI

Cilj zakonodaje Evropske unije, ki se nanaša na pravice potnikov, je tem zagotoviti minimalno in usklajeno raven varstva pri vseh vrstah prevoza, da bi olajšali mobilnost in spodbudili uporabo javnih prevoznih sredstev.

DOSEŽKI

Evropska unija je postopoma sprejemala predpise za varstvo potnikov pri vseh vrstah prevoza. Ta zakonodaja dopolnjuje zakonodajo o varstvu potrošnikov^[1] in paketnih potovanjih^[2] ter veljavne mednarodne konvencije^[3], listino o temeljnih pravicah in ustrezne nacionalne določbe. Vendar se je izvajanje te zakonodaje izkazalo za težavno, primeri pred sodišči pa se kar vrstijo. Odločilno vlogo pri tolmačenju te zakonodaje ima Sodišče Evropske unije.

[1]Med drugim Direktiva 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah, Direktiva 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu, Uredba (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov ter Direktiva 2011/83/EU o pravicah potrošnikov.

[2]Direktiva 90/314/EGS o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih. Od 1. julija 2018 ta akt (ter ustrezne določbe Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU) nadomešča nova direktiva, ki upošteva vodilno vlogo interneta pri trženju paketnih potovanj (Direktiva (EU) 2015/2302 z dne 25. novembra 2015).

[3]Ureditev odgovornosti prevoznikov v primeru nesreč je prilagojena ustreznim mednarodnim konvencijam: Montrealski konvenciji o mednarodnem letalskem prevozu (prenesena z Uredbo (ES) št. 889/2002, ki je konvencijo razširila na nacionalne lete); Atenski konvenciji o pomorskem prevozu (ustrezne določbe prenesene z Uredbo (ES) št. 392/2009, ki je veljavnost teh določb razširila na nacionalne prevoze); Konvenciji o mednarodnih železniških prevozih (ustrezne določbe prenesene z Uredbo (ES) št. 1371/2007, ki je veljavnost teh določb razširila na nacionalne prevoze). V primerih, ki jih te konvencije ali njihov prenos v pravo Evropske unije ne pokrivajo, veljajo ustrezne nacionalne določbe (avtobusni prevoz, prevoz po notranjih vodah).



Ti predpisi določajo nabor osnovnih pravic, ki so skupne vsem vrstam prevoza: nediskriminacija, posebno varstvo za potnike z zmanjšano mobilnostjo^[4], obveščanje potnikov, državni nadzorni organi in sistemi za obravnavo pritožb. Za vsako vrsto prevoza uvajajo tudi mehanizme za pomoč in nadomestilo v primeru odpovedi ali velike zamude, ki jih mora vedno izvršiti dejanski prevoznik.

A. Letalski prevoz: Uredba (ES) št. 261/2004 in Uredba (ES) št. 1107/2006

Uredba (ES) št. 261/2004 je vir mnogih tožb, njeno področje veljavnosti pa natančneje določa obširna sodna praksa^[5].

Zavrnitev vkrcanja:

- prevoznik mora najprej pozvati prostovoljce, ki jim ponudi: (i) nadomestilo, izpogajano brez prisile, in (ii) izbiro med povračilom stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačnim letom na mesto odhoda) ter preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku oziroma na sporazumno dogovorjen kasnejši datum;
- potnikom, ki se ne morejo vkrcati, prevoznik ponudi: (i) pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev), (ii) izbiro med povračilom stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačnim letom na mesto odhoda) ter preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku oziroma na sporazumno dogovorjen kasnejši datum, in (iii) takojšnje izplačilo odškodnine, ki se določi takole:

Leti ≤ 1500 km	Leti 1500 km–3500 km Leti v EU ≥ 1500 km	Leti ≥ 3500 km
250 € (125 € v primeru nadaljevanja potovanja z manj kot 2 uri zamude ob prihodu)	400 € (200 € v primeru nadaljevanja potovanja z manj kot 3 ure zamude ob prihodu)	600 € (300 € v primeru nadaljevanja potovanja z manj kot 4 ure zamude ob prihodu)

Odpoved:

- pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev)^[6];
- izbira med (i) povračilom stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačnim letom na mesto odhoda) in (ii) preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku oziroma (iii) na sporazumno dogovorjen kasnejši datum;
- takojšnje izplačilo odškodnine kot pri zavrnitvi vkrcanja, razen če je bil potnik predhodno obveščen o odpovedi leta^[7] oziroma v izrednih razmerah^[8].

[4]Potnikom z zmanjšano mobilnostjo mora biti brez dodatnih stroškov na voljo primerna pomoč. Deloma pa je za to treba predhodno obvestiti prevoznika: 36 ur pred odhodom za avtobusni prevoz in 48 ur za ostale vrste prevoza.

[5]Evropska komisija je marca 2013 predlagala pojasnitev teh pravil (in še posebej boljšo opredelitev „izrednih razmer“) za poenostavljeno izvajanje (COM(2013)0130). Razprava o tem predlogu še vedno poteka – 5. februarja 2014 je v Parlamentu potekala prva obravnava (P7_TA(2014)0092). Medtem je Komisija sprejela razlago veljavnih predpisov na podlagi sodne prakse (C(2016)3502 z dne 10. junija 2016).

[6]Sodišče Evropske unije je presodilo, da bi morala biti ta pomoč na voljo ne glede na razlog odpovedi, brez časovne ali finančne omejitve razen dejanskih stroškov potnika.

[7]Najmanj dva tedna pred letom. Ta rok je lahko krajši v primeru preusmeritve na drug let.

[8]V sodni praksi Sodišča Evropske unije so omejene na višjo silo.



Zamuda najmanj 2 ur za lete do 1500 km, najmanj 3 ure za lete med 1500 km in 3500 km in lete v EU, daljše od 1500 km, ter najmanj 4 ure za lete, daljše od 3500 km:

- pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev);
- v primeru zamude 3 ur ali več se potniku predlaga povračilo stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačen let na mesto odhoda) ter odškodnina kot v primeru odpovedi^[9].

Potovanje v višjem ali nižjem potovalnem razredu:

- prevoznik ne more zahtevati plačila dodatka od potnika, ki ga je prevoznik prestavil v višji potovalni razred;
- v primeru potovanja v nižjem potovalnem razredu prevoznik v sedmih dneh povrne: (i) 30 % cene vozovnice za lete do 1500 km, (ii) 50 % cene za lete med 1500 km in 3500 km in za lete v EU, daljše od 1500 km, ali (iii) 75 % cene za lete, daljše od 3500 km.

Potniki z zmanjšano mobilnostjo:

Potniki z zmanjšano mobilnostjo in njihovo spremstvo imajo pri vkrcanju vedno prednost. V primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali zamude leta, ne glede na razlog zamude, se jim vedno čim prej ponudi pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev).

Komisija je marca 2013 predstavila nov predlog o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)), da bi dodatno okrepila izvrševanje pravil EU s pojasnitvijo ključnih načel in s tem povezanih pravic potnikov, ki so bili v preteklosti vzrok številnih sporov med letalskimi prevozniki in potniki. Postopek soočanja še vedno poteka, o končnih rešitvah pa se morata Parlament in Svet EU še dogovoriti.

B. Železniški prevoz: Uredba (ES) št. 1371/2007

Države članice lahko do leta 2024 odstopajo od večine teh določb za svoje notranje železniške storitve in za mestne, primestne in regionalne prevoze ali za storitve, katerih pomemben del se izvaja zunaj meja Unije^[10].

Odpoved ali zamuda več kot 60 minut:

- izbira med (i) preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku ali (ii) na sporazumno dogovorjen kasnejši datum, in (iii) povračilom stroškov v enem mesecu (in po potrebi brezplačnim prevozom na mesto odhoda);
- če ni povračila stroškov, ohranitev pravice do prevoza in izplačilo odškodnine v enem mesecu na zahtevo potnika (razen če je bil potnik obveščen o zamudi pred nakupom vozovnice): vračilo 25 % cene vozovnice za zamude med 60 in 119 minutami ter 50 % cene za daljše zamude;

[9]Sodišče Evropske unije je potnike, katerih let je zamujal več kot 3h, izenačil s potniki, katerih let je bil odpovedan. V Uredbi (ES) št. 261/2004 je bila možnost povračila stroškov predvidena šele v primeru zamude, daljše od 5h.

[10]Leta 2017 je Komisija predlagala spremembo uredbe za omejitev uporabe nacionalnih izjem. O tem predlogu zdaj poteka zakonodajna razprava.



- obrok na postaji ali vlaku, če je to mogoče, ter prenočitev, če je to potrebno in mogoče;
- prevoznik je oproščen svoje odgovornosti, če je odpoved ali zamuda nastala zaradi neizogibnih izrednih razmer, vendar mora biti odškodnina tudi v takih okoliščinah plačana^[11].

Prenovitev Uredbe (ES) št. 1371/2007, ki jo je Komisija začela septembra 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), je temelj za še jasnejši okvir odnosa med prevozniki in naročniki. Postopek soodločanja še vedno poteka, o končnih rešitvah pa se morata Parlament in Svet EU še dogovoriti.

C. Prevoz s plovili po morju ali celinskih vodah: Uredba (EU) št. 1177/2010

Pravice potnikov, ki potujejo (na razdalji, daljši od 500 m) z ladjo (na motorni pogon, z več kot 12 potniki in s posadko, ki šteje več kot tri osebe) za prevoz po morju ali celinskih vodah, veljajo za potnike, ki (1) se vkrcajo v pristanišču v Uniji, ali ki (2) potujejo v pristanišče v Uniji, če storitev opravlja prevoznik iz Unije. Potniki na potniških ladjah za križarjenje se morajo vkrcati v pristanišču v Uniji, če želijo uživati te pravice, zanje pa tudi ne veljajo nekatere določbe v zvezi z zamudami.

Odpoved ali zamuda več kot 90 minut ob odhodu:

- obveščanje potnikov najkasneje 30 minut po predvideni uri odhoda;
- izbira med (i) preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku ali (ii) povračilom stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačnim prevozom na mesto odhoda);
- pomoč (razen če je bil potnik obveščen o zamudi pred nakupom vozovnice): obrok, če je to mogoče, ter prenočitev na krovu ali na kopnem, če je to potrebno. Prenočitev na kopnem je omejena na tri noči in na 80 € na noč. Prenočitev ni obvezna, če je odpoved ali zamuda nastala zaradi vremenskih pogojev.

Velika zamuda ob prihodu:

Izplačilo odškodnine v enem mesecu na zahtevo potnika, razen če je bil ta obveščen o zamudi pred nakupom vozovnice ali če je zamuda nastala zaradi vremenskih pogojev oziroma zaradi neizogibnih izrednih razmer:

Izplačilo odškodnine	25 % cene vozovnice	50% cene vozovnice
trajanje potovanja: manj kot 4 ure	zamuda: več kot 1 uro	zamuda: več kot 2 uri
trajanje potovanja: od 4 do 8 ur	zamuda: več kot 2 uri	zamuda: več kot 4 ure
trajanje potovanja: od 8 do 24 ur	zamuda: več kot 3 ure	zamuda: več kot 6 ur

[11]Sodišče Evropske unije je leta 2013 razsodilo, da imajo potniki v primeru večjih zamud pravico do delnega povračila cene vozovnice za vlak, tudi če je zamudo povzročila višja sila (C-509/11). Komisija v predlogu za spremembo uredbe, ki ga je predstavila leta 2017, predvideva odpravo te samodejne odškodnine.



trajanje potovanja: več kot 24 ur	zamuda: več kot 6 ur	zamuda: več kot 12 ur
-----------------------------------	----------------------	-----------------------

D. Avtobusni prevoz: Uredba (EU) št. 181/2011

Pravice potnikov v avtobusnem prevozu veljajo v celoti le za linijske prevoze z dolžino prevoza več kot 250 km, kadar je kraj vstopa ali izstopa potnika na ozemlju države članice^[12]. Do marca 2021 lahko države članice odstopajo od večine določb te uredbe (kar pomeni, da se pravila med državami zelo razlikujejo in potnike slabo varujejo).

Odpoved ali zamuda več kot 120 minut ob odhodu:

- obveščanje potnikov najkasneje 30 minut po predvideni uri odhoda;
- izbira med (i) nadaljevanjem potovanja v čim krajšem roku ali (ii) povračilom stroškov v 14 dneh (in po potrebi brezplačnim prevozom na mesto odhoda). Če prevoznik ne ponudi te izbire, mora v enem mesecu vrniti stroške skupaj z odškodnino v višini 50 %;
- za potovanja, daljša od 3h, je treba po 90 minutah zamude ponuditi pomoč (obrok in po potrebi prenočitev, omejeno na dve noči in na 80 € na noč). Prenočitev ni obvezna, če je zamuda nastala zaradi vremenskih pogojev ali zaradi naravne nesreče.

VLOGA EVROPSKEGA PARLAMENTA

Parlament se je vedno zelo zavzemal za pravice potnikov pri vseh vrstah prevoza. Zdaj je njegov glavni cilj nadzorovati uspešnost izvajanja besedil, ki so bila sprejeta v zadnjih letih. Tako se je izrekel za razumljivejše predpise, za jasno in natančno obveščanje potnikov pred potovanjem in med njim, za enostavna in hitra pravna sredstva ter za boljši nadzor nad izvajanjem obstoječih predpisov. Leta 2012 je sprejel dve resoluciji, ki sta vsebovali naslednje glavne predloge: naj zakonodaja jasno opredeli „izredne razmere“, ki prevoznikom omogočajo, da so oproščeni določenih obveznosti, naj prevozniki vzpostavijo trajno telefonsko pomoč, za katero ne bo treba plačati pretirano visoke cene, naj se pritožbe potnikov obvezno obravnavajo v roku dveh mesecev in naj se sprejmejo ukrepi za izboljšanje učinkovitosti državnih nadzornih organov.

Parlament se je izrekel tudi v prid izboljšanju obstoječih pravic, zlasti glede nedovoljenih ali nepoštenih določb v pogodbah o prevozu oziroma za večjo dostopnost prevozne infrastrukture za potnike z zmanjšano gibljivostjo, in v prid vzpostavitvi novih pravic, kot so minimalni standardi kakovosti ali ustrezni predpisi za učinkovito varstvo potnikov na potovanju z več vrstami prevoza – to zadnje pomeni predvsem, da države članice ne uporabijo možnosti odstopanja od izvajanja uredb o železniškem ali cestnem prevozu.

Glavni sklepi Evropskega parlamenta na to temo:

- Resolucija z dne 25. novembra 2009 o odškodninah za potnike v primeru stečaja letalske družbe ([UL C 285 E, 21.10.2010, str. 42](#));

[12]Določene pravice veljajo tudi za linijske prevoze na krajše razdalje (obveščanje, nediskriminacija, dostop potnikov z zmanjšano gibljivostjo) ter za občasne prevoze (nediskriminacija, odškodnina v primeru nesreče ali poslabšanja infrastrukture, namenjene potnikom z zmanjšano gibljivostjo).



- Resolucija z dne 25. oktobra 2011 o mobilnosti in vključevanju invalidov ter evropski strategiji o invalidnosti 2010–2020 ([UL C 131 E, 8.5.2013, str. 9](#));
- Resolucija z dne 29. marca 2013 o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov ([UL C 257 E, 6.9.2013, str. 1](#));
- Resolucija z dne 23. oktobra 2012 o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza ([UL C 68 E, 7.3.2014, str. 21](#));
- Zakonodajna resolucija Evropskega parlamenta z dne 5. februarja 2014 o predlogu 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 ([UL C 93, 24.3.2017, str. 336](#)).
- Resolucija z dne 7. julija 2015 o vzpostavitvi povezanega multimodalnega sistema za izdajo vozovnic v Evropi ([UL C 265, 11.8.2017, str. 2](#)).

Esteban Coito
04/2019

