PRAVICE POTNIKOV

V tem poglavju kratkega vodnika so pojasnjene pravice potnikov v Evropski uniji oziroma skupna pravila, ki ščitijo potnike v letalskem, železniškem, ladijskem in avtobusnem prometu po vsej Uniji. Zajema temeljne pravice (obveščanje, pomoč, odškodnina in enak dostop za potnike z zmanjšano zmožnostjo gibanja) za vsak način prevoza. Opisuje nove spremembe pravil, vključno s predlogi o multimodalnih potovanjih in izvrševanju, ter opisuje vlogo Parlamenta pri oblikovanju in krepitvi te zaščite.

PRAVNA PODLAGA

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

CILJI

Unija je namreč edino območje na svetu, kjer so potniki zaščiteni s celovitim sklopom pravic, ne glede na to, ali potujejo z letalom, vlakom, ladjo ali avtobusom. Potovanja po Evropi so se v zadnjih desetletjih povečala, zato je Unija uvedla skupna pravila, ki ščitijo pravice potnikov in zmanjšujejo razdrobljenost nacionalnih pravil. Te pravice temeljijo na treh glavnih načelih: enaki obravnavi brez diskriminacije, jasnih in pravočasnih informacijah ter nudenju pomoči, če je ta potrebna. Z zakonodajo EU, ki se nanaša na pravice potnikov, se želi določiti usklajena minimalna raven varstva pri vseh vrstah prevoza, da bi olajšali mobilnost in spodbudili uporabo javnih prevoznih sredstev.

DOSEŽKI

Evropska unija je pravila za varstvo potnikov pri vseh vrstah prevoza sprejemala postopoma. Pravila temeljijo na prejšnji zakonodaji o varstvu potrošnikov[1] in paketnih potovanjih[2] ter veljavnih mednarodnih konvencijah[3], listini o temeljnih pravicah in ustreznih nacionalnih določbah. Njihovo izvajanje je težavno, primeri pred sodišči pa se kar vrstijo. Odločilno vlogo pri razlagi teh pravil ima Sodišče Evropske unije.

Pravila določajo nabor osnovnih pravic, ki so skupne vsem vrstam prevoza, in sicer nediskriminacijo, posebno varstvo za invalidne potnike in potnike z zmanjšano

[1]Sem spadajo 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, da ima internet vodilno vlogo pri trženju paketnih potovanj (Direktiva (EU) 2015/2302 z dne 25. novembra 2015).
[3]Ureditev odgovornosti prevoznikov v primeru nesreč je usklajena z ustreznimi mednarodnimi konvencijami: Montrealsko konvencijo o mednarodnem letalskem prevozu (prenesena v pravo EU z Uredbo (ES) št. 889/2002, ki je konvencijo razširila na nacionalne lete), Atensko konvencijo o pomorskem prevozu (ustrezne določbe so bile prenesene v pravo EU z Uredbo (ES) št. 392/2009, ki je veljavnost teh določb razširila na nacionalne prevoze), Konvencijo o mednarodnih železniških prevozih (ustrezne določbe so bile prenesene v pravo EU z Uredbo (ES) št. 1371/2007, ki je veljavnost teh določb razširila na nacionalne prevoze). V primerih, ki niso vključeni v te konvencije ali njihov prenos v pravo Evropske unije, veljajo ustrezne nacionalne določbe (za avtobusni prevoz ali prevoz po celinskih plovnih poteh).

mobilnostjo[4], obveščanje potnikov, državne nadzorne organe in sisteme za obravnavo pritožb.

A. Letalski prevoz: uredba o pravicah letalskih potnikov iz leta 2004 (Uredba (ES) št. 261/2004) in uredba o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu iz leta 2006 (Uredba (ES) št. 1107/2006).

Na podlagi Uredbe (ES) št. 261/2004 se vlagajo številne tožbe, njeno področje veljavnosti pa natančneje določa obširna sodna praksa[5].

Zavrnitev vkrcanja[6]:

— prevoznik se mora najprej obrniti na prostovoljce, ki bi se odpovedali svoji rezervaciji, za kar jim v zameno ponudi: (i) nadomestilo, dogovorjeno brez prisile, in (ii) izbiro med povračilom stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačnim letom na mesto odhoda) ter preusmeritvijo ali nadaljevanjem potovanja čim prej ali na sporazumno dogovorjen kasnejši datum;

— potnikom, katerim je vkrcanje zavrnjeno proti njihovi volji, mora ponuditi: (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 čim prej ali na sporazumno dogovorjen kasnejši datum in (iii) takojšnje izplačilo odškodnine, ki se določi takole:

Leti ≤ 1500 km	Leti 1500–3500 km Leti v EU ≥ 1500 km	Leti ≥ 3500 km
250 EUR (125 EUR v primeru preusmeritve in nadaljevanja potovanja z manj kot 2 urama zamude ob prihodu)	400 EUR (200 EUR v primeru preusmeritve in nadaljevanja potovanja z manj kot 3 urami zamude ob prihodu)	600 EUR (300 EUR v primeru preusmeritve in nadaljevanja potovanja z manj kot 4 urami zamude ob prihodu)

Odpoved:

— pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev)[7];

— 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 (ali na sporazumno dogovorjen kasnejši datum);

— takojšnje izplačilo odškodnine kot pri zavrnitvi vkrcanja, razen če je bil potnik predhodno obveščen o odpovedi leta[8] oziroma v primeru izrednih razmer[9].

Zamude:

[4]Ti morajo na primer imeti na voljo primerno pomoč brez dodatnih stroškov, če o tem predhodno obvestijo prevoznika.
[5]Evropska komisija je marca 2013 predlagala pojasnitev teh pravil (še posebej boljšo opredelitev „izrednih razmer“), da bi poenostavila njihovo izvajanje. Razprava o tem predlogu še vedno poteka, prva obravnava v Parlamentu pa je potekala 5. februarja 2017 (UL C 93, 24.3.2017, str. 336). Medtem je Komisija 10. junija 2016 sprejela razlago veljavnih predpisov na podlagi sodne prakse.
[6]„Zavrnitev vkrcanja“ pomeni zavrnitev prevoza potnikom na letu, čeprav se želijo vkrcati pod pogoji, določenimi v členu 3(2) Uredbe (ES) št. 261/2004, razen kadar obstajajo upravičeni razlogi za zavrnitev vkrcanja, kot so zdravstveni ali varnostni razlogi ali razlogi, ki so povezani z varovanjem, ali neustrezne potne listine.
[7]Sodišče Evropske unije je presodilo, da bi morala biti pomoč na voljo ne glede na razlog odpovedi, brez časovne ali finančne omejitve razen dejanskih stroškov potnika.
[8]Najmanj dva tedna pred letom. Ta rok je lahko krajši v primeru preusmeritve na drug let.
[9]V sodni praksi Sodišča Evropske unije so omejene na višjo silo.

Spodnje pravice potnikov so povezane z zamudami najmanj (i) dveh ur za lete do 1500 km, (ii) treh ur za lete med 1500 km in 3500 km in lete v EU, daljše od 1500 km, ter (iii) štirih ur za lete, daljše od 3500 km:

— pomoč (obrok, telefonski klic in po potrebi prenočitev);

— v primeru zamude treh ur ali več se potniku predlaga povračilo cene vozovnice v sedmih dneh (in po potrebi brezplačen let na mesto odhoda) ter odškodnina kot v primeru odpovedi[10];

— Sodišče Evropske unije je v zadevi Sturgeon proti Condor Flugdienst GmbH iz leta 2009 razložilo in razširilo pravico do odškodnine za najmanj triurne zamude.

Potovanje v višjem ali nižjem potovalnem razredu:

— prevoznik ne more zahtevati plačila dodatka od potnika, ki ga je prestavil v višji potovalni razred;

— za 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, ter (iii) 75 % cene za lete, daljše od 3500 km.

Invalidi in osebe z zmanjšano mobilnostjo:

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

Komisija je marca 2013 predstavila nov predlog o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004, da bi še izboljšala izvrševanje pravil EU s pojasnitvijo ključnih načel in s tem povezanih pravic potnikov, ki so bili vzrok številnih sporov med letalskimi prevozniki in potniki. Parlament je stališče v prvi obravnavi sprejel 5. februarja 2014. Predlog o pravicah letalskih potnikov je leta 2015 zastal v Svetu, njegovo sprejetje pa se je še dodatno zavleklo zaradi pandemije covida-19. Svet je 5. decembra 2024 ponovno začel razprave, da bi sprejel splošni pristop, vendar se je nazadnje odločil, da bo svoje stališče v prvi obravnavi zaključil s političnim dogovorom, potrjenim 6. junija 2025. Svoje besedilo je 9. oktobra 2025 posredoval Parlamentu. Po neuradnih trialogih in glede na to, da sta stališči obeh institucij še vedno zelo različni, je Parlament 21. januarja 2026 zaključil drugo obravnavo. Svet je 24. marca 2026 zavrnil spremembe Parlamenta, nato pa se je začel spravni postopek, ki še poteka.

B. Železniški prevoz: uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu iz leta 2021 (Uredba (EU) 2021/782).

Pravice potnikov v železniškem prometu v EU se načeloma uporabljajo za vse storitve železniškega potniškega prometa v vseh državah članicah EU. Vendar lahko države članice nekatere vrste storitev izvzamejo iz uporabe teh pravic na podlagi Uredbe (EU) 2021/782. Ta izvzetja se lahko uporabljajo za mestne, primestne, regionalne ali medkrajevne domače vlake in vlake, ki vozijo izključno zaradi zgodovinskih razlogov ali

[10]Sodišče Evropske unije je potnike, katerih let je zamujal več kot 3 ure, izenačilo s potniki, katerih let je bil odpovedan. V Uredbi (ES) št. 261/2004 je bila možnost povračila stroškov predvidena šele v primeru več kot peturne zamude.

v turistične namene. Države članice lahko izvzamejo tudi mednarodne vlake, ki potujejo z njihovega ozemlja v države, ki niso članice EU, če je večina potovanja zunaj EU in vključuje vsaj en načrtovani postanek v državi, ki ni članica EU. Države članice pa ne smejo izvzeti čezmejnih mednarodnih potovanj z vlakom med državami EU.

Železniško podjetje ali prodajalec vozovnic mora ob nakupu vozovnice podati jasne informacije o:

— pogojih potovanja in morebitnih povezavah med potovanjem;

— voznih redih, prevozninah in posebnih ponudbah;

— motnjah in zamudah (načrtovanih in v realnem času);

— dostopnosti in opremi na vlaku za potnike z zmanjšano mobilnostjo;

— storitvah na vlaku, kot so brezžično omrežje, stranišča in prostori za kolesa;

— izgubljeni prtljagi in pritožbenih postopkih;

— pravicah potnikov, vključno s tem, kaj storiti v primeru odpovedi ali zamude vlaka.

Med potovanjem mora prevoznik potnike obveščati o storitvah na vlaku, naslednji postaji in zamudah ter podati varnostne informacije. Če ima vlak zamudo ali je odpovedan, je treba potnike obveščati v realnem času in jim dati jasna navodila o njihovih pravicah in razpoložljivih možnostih.

Parlament je uredbo sprejel v drugi obravnavi aprila 2021. Komisija je leta 2024 sprejela izvedbeno uredbo, ki dopolnjuje uredbo iz leta 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu. Z njo je uvedla standardni obrazec za lažje uveljavljanje povračila ali nadomestila v primeru zamude ali odpovedi železniških storitev (Izvedbena uredba Komisije (EU) 2024/949).

C. Prevoz s plovili po morju ali celinskih plovnih poteh: uredba o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh iz leta 2010 (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 vodnih poteh, veljajo za potnike, ki (i) se vkrcajo v pristanišču v Uniji ali (ii) potujejo v pristanišče v Uniji, če storitev opravlja prevoznik iz EU. Potniki na potniških križarkah, ki želijo uživati te pravice, se morajo vkrcati v pristanišču v Uniji, zanje pa tudi ne veljajo nekatere določbe v zvezi z zamudami.

V primeru odpovedi ali več kot 90-minutne zamude odhoda:

— se potnike mora o tem obvestiti najkasneje 30 minut po predvideni uri odhoda;

— se potnikom da na izbiro (i) preusmeritev ali nadaljevanje potovanja v čim krajšem roku ali (ii) povračilo stroškov v sedmih dneh (in po potrebi brezplačen prevoz na mesto odhoda);

— se potnikom ponudi pomoč (razen če je bil potnik obveščen o zamudi še pred nakupom vozovnice), vključno s obroki, če je to mogoče, in po potrebi nastanitvijo na krovu ali na kopnem (nastanitev na kopnem je omejena na tri noči za 80 EUR na noč; prenočitve ni treba ponuditi, če je odpoved ali zamuda nastala zaradi slabih vremenskih razmer.

Velika zamuda ob prihodu:

izplačilo odškodnine v enem mesecu na zahtevo potnika, razen če je bil o zamudi obveščen pred nakupom vozovnice ali če je zamuda nastala zaradi slabih vremenskih razmer ali višje sile, kot sledi:

Izplačilo odškodnine	25 % cene vozovnice za potovanje	50 % cene vozovnice za potovanje
Potovanje ≤ 4 ure	Zamuda ≥ 1 ura	Zamuda ≥ 2 uri
Potovanje 4–8 ur	Zamuda ≥ 2 uri	Zamuda ≥ 4 ure
Potovanje 8–24 ur	Zamuda ≥ 3 uri	Zamuda ≥ 6 ur
Potovanje ≥ 24 ur	Zamuda ≥ 6 ur	Zamuda ≥ 12 ur

Poleg Uredbe (EU) št. 1177/2010, ki določa pravice potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh, se uporabljajo tudi drugi pravni predpisi, zlasti Uredba (ES) št. 392/2009, ki določa odgovornost prevoznikov v primeru nesreč.

D. Avtobusni prevoz: uredba o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu iz leta 2011 (Uredba (EU) št. 181/2011).

Pravice potnikov v avtobusnem prevozu veljajo v celoti le za linijske prevoze, daljše od 250 km, kadar je kraj vstopa ali izstopa potnika na ozemlju države članice[11].

V primeru odpovedi ali več kot 120-minutne zamude odhoda:

— se potnike mora o tem obvestiti najkasneje 30 minut po predvideni uri odhoda;

— se potnikom ponudi 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 potniku v enem mesecu vrniti stroške skupaj z odškodnino v višini 50 % cene vozovnice;

— za potovanja, daljša od 3 ur, je treba po 90 minutah zamude ponuditi pomoč (obrok in po potrebi prenočitev, omejeno na dve noči in na 80 EUR na noč); prenočitve ni treba ponuditi, če je zamuda nastala zaradi slabih vremenskih razmer ali naravne nesreče.

E. Multimodalna potovanja: predlog Komisije o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj iz leta 2023.

Komisija želi s predlogom uredbe z dne 29. novembra 2023 dopolniti obstoječe standarde za varstvo potnikov, ki potujejo po zraku, železnici, morju in celinskih plovnih poteh ter z avtobusnim prevozom, tako da se potnikom zagotovi podobna raven varstva pri zamenjavi teh načinov prevoza med potovanjem z eno samo vozovnico (npr. letalo–avtobus ali vlak–avtobus–letalo).

Predlagana zakonodaja posebej obravnava vprašanja zagotavljanja informacij, pomoči v primeru zamujene povezave, pravil za zaščito invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo, kakovosti storitev in obravnavanja pritožb.

[11]Nekatere pravice veljajo tudi za linijske prevoze na krajših razdaljah (obveščanje, nediskriminacija, dostop potnikov z zmanjšano mobilnostjo) ter za občasne prevoze (nediskriminacija, odškodnina v primeru nesreče ali poslabšanja infrastrukture, namenjene potnikom z zmanjšano mobilnostjo).

Odbor za promet in turizem je leta 2025 sprejel poročilo o pravicah multimodalnih potnikov, v katerem je poudarjeno, da če je potnik z enim prevoznikom sklenil enotno multimodalno pogodbo, zamenjava načina prevoza ne bi smela pomeniti, da izgubi zaščito pred zamujenimi povezavami ali pomoč. V primeru, da zamujena povezava pri potovanju povzroči zamudo 60 minut ali več, bi bilo treba potniku po potrebi brezplačno ponuditi obrok, osvežilni napitek in nastanitev v hotelu.

Ker bi samo enotna multimodalna pogodba zagotavljala popolno zaščito, je Odbor za promet in turizem vključil obveznost prevoznikov in posrednikov, da potnike pred nakupom obvestijo o tem, kakšno vrsto vozovnice kupujejo (enotna, kombinirana ali ločena multimodalna vozovnica). Sicer so prodajalci odgovorni za povračilo stroškov vozovnice in 75 % odškodnine, če potnik zamudi povezavo.

Parlament se je 9. julija 2025 odločil, da začne medinstitucionalna pogajanja o predlogu, ki še potekajo.

F. Revizija regulativnega okvira o izvrševanju pravic potnikov v EU

Komisija je 29. novembra 2023 predstavila predlog za revizijo regulativnega okvira za uveljavljanje pravic potnikov v EU med potovanjem v zračnem, železniškem, pomorskem prometu in prometu po celinskih plovnih poteh ter avtobusnem prevozu.

Odbor je 4. julija 2025 vložil svoje poročilo v obravnavo na plenarnem zasedanju, ki je 9. julija 2025 potrdilo odločitev odbora, da začne medinstitucionalna pogajanja. Z ukrepi, ki jih je predlagal Parlament, se bodo za potnike izboljšale preglednost, dostopnost in poštenost, saj bodo odpravljene vrzeli pri izvrševanju, mehanizmi za obravnavo pritožb bodo boljši zaradi skupnega evropskega obrazca, poskrbljeno pa bo tudi za jasno odgovornost vseh deležnikov, vključno s posredniki. Pogajanja zdaj potekajo vzporedno z revizijo uredbe o pravicah letalskih potnikov (Uredba (ES) št. 261/2004 in Uredba (ES) št. 1107/2006).

ODZIV NA PANDEMIJO COVIDA-19

Zaradi širjenja pandemije covida-19 je Komisija 18. marca 2020 sprejela Smernice za razlago uredb EU o pravicah potnikov v zvezi z razvojem razmer glede COVID-19, v katerih je opozorila, da imajo potniki pravico do izbire med povračilom stroškov in spremembo poti. 13. maja 2020 je nato sprejela še priporočilo o dobropisih, ki se ponudijo potnikom kot druga možnost namesto povračila za odpovedana paketna potovanja in prevozne storitve zaradi pandemije covida-19.

Komisija je leta 2022 sprejela krizni načrt za promet, da bi upoštevala izkušnje, pridobljene med pandemijo covida-19, in izzive v prometnem sektorju, ki so posledica ruske vojne proti Ukrajini. Obe krizi sta namreč močno vplivali na prevoz blaga in ljudi.

VLOGA EVROPSKEGA PARLAMENTA

Parlament se je vedno zelo zavzemal za pravice potnikov pri vseh vrstah prevoza. Zdaj je njegov glavni cilj nadzorovati uspešnost izvajanja predpisov, ki so bili sprejeti v zadnjih letih. Zato se je izrekel za razumljivejše predpise, jasno in natančno obveščanje potnikov pred potovanjem in med njim, enostavna in hitra pravna sredstva ter za boljši nadzor nad izvajanjem obstoječih predpisov.

Parlament prav tako zagovarja izboljšanje obstoječih pravic, zlasti glede nedovoljenih ali nepoštenih določb v pogodbah o prevozu, oziroma večjo dostopnost prevozne infrastrukture za potnike z zmanjšano mobilnostjo in uvedbo novih pravic, kot so minimalni standardi kakovosti ali ustrezni predpisi za učinkovito varstvo potnika na multimodalnem potovanju. Slednje pomeni predvsem, da države članice ne uporabijo možnosti odstopanja od izvajanja uredb o železniškem ali cestnem prevozu.

Glavni sklepi Evropskega parlamenta na to temo so:

— Resolucija z dne 25. novembra 2009 o odškodninah za potnike v primeru stečaja letalske družbe;

— Resolucija z dne 25. oktobra 2011 o mobilnosti in vključevanju invalidov ter evropski strategiji o invalidnosti 2010–2020;

— Resolucija z dne 29. marca 2012 o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov;

— Resolucija z dne 23. oktobra 2012 o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza;

— Stališče 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;

— Resolucija z dne 7. julija 2015 o vzpostavitvi povezanega multimodalnega sistema za izdajo vozovnic v Evropi;

— Resolucija z dne 17. aprila 2020 o usklajenem ukrepanju EU za spoprijemanje s pandemijo COVID-19 in njenimi posledicami, v kateri je Parlament pozval Komisijo, naj poskrbi za ustrezno izvajanje svojih smernic za razlago uredb EU o pravicah potnikov, objavljenih 18. marca 2020, v spremenjenih okoliščinah zaradi covida-19;

— Resolucija z dne 13. decembra 2022 o akcijskem načrtu za krepitev železniškega potniškega prevoza na dolge razdalje in čezmejnega železniškega potniškega prevoza, ki poziva k zagotovitvi enake ravni varstva potnikov za vse načine prevoza.

To poglavje kratkega vodnika je pripravil Tematski sektor Evropskega parlamenta za promet, zaposlovanje in socialne zadeve. Za več informacij obiščite spletišče Odbora za promet in turizem.

Maja STRNAD MESKO
03/2026