

## II.

(Informacije)

## INFORMACIJE INSTITUCIJA, TIJELA, UREDA I AGENCIJA EUROPSKE UNIJE

## EUROPSKA KOMISIJA

## KOMUNIKACIJA KOMISIJE

**Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu**

(2015/C 220/01)

## UVOD

Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu <sup>(1)</sup> (dalje u tekstu: „Uredba”) stupila je na snagu 3. prosinca 2009. Njezin je cilj zaštititi prava putnika u željezničkom prometu Unijom, posebno u slučaju prekida putovanja, te poboljšati kvalitetu i učinkovitost putničkih usluga u željezničkom prijevozu. Time bi se, pak, pridonijelo češćoj upotrebi željezničkog prijevoza u odnosu na druge oblike prijevoza.

U izvješću Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni Uredbe od 14. kolovoza 2013. <sup>(2)</sup> Komisija je navela da će razmotriti donošenje kratkoročnih smjernica za tumačenje radi olakšavanja i poboljšavanja primjene Uredbe te promicanja najboljih praksi <sup>(3)</sup>.

Namjena je ovih Smjernica rješavanje problema na koje najčešće ukazuju nacionalna provedbena tijela, putnici i njihove udruge (uključujući osobe s invaliditetom i/ili smanjene pokretljivosti te udruge koje zastupaju interese tih osoba), Europski parlament i predstavnici industrije.

U ovoj Komunikaciji Komisija daje dodatna objašnjenja brojnih odredbi Uredbe, uz smjernice o najboljim praksama. Cilj Komunikacije nije iscrpno obuhvatiti sve odredbe ni izraditi nove zakonske propise. Naposljetku, treba napomenuti i da je tumačenje prava Unije zadaća Suda Europske unije.

## 1. PODRUČJE PRIMJENE UREDBE

## 1.1. Područje primjene Uredbe povezano s prijevoznicima iz trećih zemalja

Člankom 2. stavkom 1. Uredbe propisano je da se ona primjenjuje „na sva putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Zajednici, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu u skladu s Direktivom Vijeća 95/18/EZ od 19. lipnja 1995. o izdavanju dozvola željezničkim prijevoznicima <sup>(4)</sup>”. Uredba se ne primjenjuje ni na putovanja unutar državnog područja trećih zemalja ni na usluge obavljene na državnom području trećih zemalja. U članku 17. stavku 4. Direktive 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(5)</sup> (kojom je zamijenjena Direktiva 95/18/EZ) navodi se da „prijevoznik koji ne posjeduje odgovarajuću dozvolu [...] ne smije pružati usluge željezničkog prijevoza”. U skladu s člankom 17. stavkom 1. Direktive, prijevoznik može zatražiti dozvolu u državi članici u kojoj ima poslovni nastan.

Slijedom navedenog, prijevoznik iz treće zemlje koji nema poslovni nastan u državi članici ne može pružati usluge željezničkog prijevoza na državnom području Unije. Kad je riječ o prekograničnim uslugama kojima je polazište ili odredište na državnom području treće zemlje, vuču na državnom području Unije mora obavljati prijevoznik s dozvolom u državi članici. Prijevoznici koji imaju dozvolu država članica moraju postupati u skladu s Direktivom, a na temelju Direktive mogu biti i odgovorni, čak i kad je željeznički vagon vlasništvo prijevoznika iz treće zemlje.

<sup>(1)</sup> SL L 315, 3.12.2007., str. 14.

<sup>(2)</sup> COM(2013) 587 završna verzija, 14.8.2013.

<sup>(3)</sup> Vidjeti točku 5.1. izvješća od 14.8.2013.

<sup>(4)</sup> SL L 143, 27.6.1995., str. 70. preinačena Direktivom 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (SL L 343, 14.12.2012., str. 32.).

<sup>(5)</sup> Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (SL L 343, 14.12.2012., str. 32.).

## 1.2. Izuzeća

### 1.2.1. Pitanja povezana s izuzećima za domaće usluge željezničkog putničkog prijevoza odobrenima u skladu s člankom 2. stavkom 4.

Člankom 2. stavkom 4. Uredbe dopušta se državama članicama da na ograničeno razdoblje izuzmu domaće usluge, uključujući nacionalne usluge na dugim relacijama, od većine odredaba sadržanih u Uredbi (na pet godina, obnovljivo dvaput, tj. na najdulje 15 godina). Uredbom, međutim, nije naznačeno određeno razdoblje nakon njezina stupanja na snagu tijekom kojeg se mogu odobriti takva izuzeća.

Ipak, članak 2. stavak 4. trebalo bi tumačiti u kontekstu uvodne izjave 25. Uredbe, kojom se objašnjava da se privremena izuzeća za nacionalne usluge na dugim relacijama mogu uvesti s ciljem dopuštanja razdoblja „postupnog uvođenja” kako bi se pomoglo željezničkim prijevoznicima koji imaju poteškoća s provođenjem svih odredbi do dana stupanja Uredbe na snagu. Stoga se nova izuzeća ne bi trebala odobravati nekoliko godina nakon stupanja Uredbe na snagu.

Štoviše, najdulje se trajanje izuzeća, koje je vremenski ograničeno člankom 2. stavkom 4., ne smije premašiti, tj. ni jedno se izuzeće ne smije primjenjivati nakon 3. prosinca 2024. (15 godina nakon stupanja Uredbe na snagu).

### 1.2.2. Pitanja povezana s izuzećima prekograničnih gradskih, prigradskih i regionalnih željezničkih usluga odobrenima u skladu s člankom 2. stavkom 5.

Člankom 2. stavkom 5. Uredbe upućuje se na Direktivu Vijeća 91/440/EEZ od 29. srpnja 1991. o razvoju željeznica Zajednice<sup>(1)</sup> kako bi se definirale gradske, prigradske i regionalne željezničke usluge. Direktiva 91/440/EEZ stavljena je izvan snage i zamijenjena Direktivom 2012/34/EU, a definicijama gradskih, prigradskih i regionalnih usluga predviđenima člankom 3. stavcima 6. i 7. Direktive 2012/34/EU izričito su obuhvaćene prekogranične usluge.

Odredba kojom se državama članicama dopušta izuzeće gradskih, prigradskih i regionalnih usluga može se primijeniti na usluge kojima se opslužuju prekogranične regije ili šira gradska središta. Na državama je članicama da same definiraju predmetne usluge u skladu s kriterijima utvrđenima u članku 2. stavku 5. (tj. da odluče koje usluge mogu biti kategorizirane kao gradske, prigradske ili regionalne). Ipak, države članice potiču se da korisnicima gradskih, prigradskih ili regionalnih usluga daju sva prava iz Uredbe, tj. da na te usluge ne primjenjuju izuzeća. To je u skladu s ciljem postizanja visoke razine zaštite potrošača u području prijevoza, kako je izričito navedeno u drugoj uvodnoj izjavi Uredbe, a time bi se zajamčilo i jednako postupanje sa svim uslugama koje imaju međunarodnu dimenziju.

### 1.2.3. Pitanja povezana s izuzećima usluga ili putovanja koje(a) se djelomično odvijaju izvan Unije, a koja su odobrena u skladu s člankom 2. stavkom 6.

Člankom 2. stavkom 6. dopušta se državama članicama da na razdoblje od najviše pet godina izuzmu od primjene odredaba sadržanih u Uredbi određene usluge ili putovanja ako se znatan dio usluge ili putovanja odvija izvan Unije. Člankom 2. stavkom 6. propisano je da države članice mogu obnoviti početno izuzeće u najduljem trajanju, ali ne navodi se koliko se puta to izuzeće može obnoviti.

Komisija smatra da je svrha članka 2. stavka 6. dati državama članicama dovoljno vremena da urede svoje odnose s trećim zemljama (npr. da prilagode svoje bilateralne sporazume) u pogledu zahtjeva iz Uredbe (EZ) br. 1371/2007 na državnom području država članica. Kad je riječ o postizanju visoke razine zaštite potrošača unutar Unije (uvodna izjava 24.), za izuzeća koja su odobrena na temelju članka 2. stavka 6. ne bi trebalo smatrati da se mogu neograničeno produljivati. Putnici bi se trebali moći postupno koristiti svojim pravima iz Uredbe na onim dijelovima putovanja koja se odvijaju na državnom području država članica, čak i ako se znatan dio te usluge ili tog putovanja odvija izvan Unije.

### 1.2.4. Primjena Uredbe na putovanja željezničkim prijevozom koja uključuju izuzete usluge (članak 2. stavci 4., 5. i 6.)

U zaključcima izvješća o primjeni Uredbe Komisija je navela da je „široka upotreba izuzeća ozbiljna zapreka ispunjenju cilja Uredbe”<sup>(2)</sup>. Širokom upotrebom izuzeća sprečava se stvaranje ravnopravnih uvjeta za željezničke prijevoznike diljem Unije te se putnicima u željezničkom prometu uskraćuju pravna sigurnost i potpuno uživanje njihovih prava.

Člankom 2. stavkom 1. propisano je da se Uredba primjenjuje „na sva putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Zajednici, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika”. Putovanje željezničkim prijevozom treba promatrati sa stajališta putnika kao njihov prijevoz od polazišta do odredišta, u skladu s ugovorom o prijevozu koji uključuje barem jednu željezničku uslugu. Željeznička usluga je usluga koju obavlja željeznički prijevoznik između dva ili više mjesta i koja se može kategorizirati kao gradska, prigradska, regionalna, domaća ili međunarodna (prekogranična).

<sup>(1)</sup> SL L 237, 24.8.1991., str. 25.

<sup>(2)</sup> Vidjeti točku 4. izvješća od 14.8.2013.

Nameće se pitanje uživa li putnik na međunarodnom putovanju (tj. putovanju pri kojem se prelazi granica barem jedne države članice) putnička prava tijekom cijelog putovanja ili samo tijekom neizuzetih dijelova svojeg putovanja, imajući na umu da putovanje uključuje kombinaciju izuzetih i neizuzetih usluga.

Putnik koji je sklopio ugovor o prijevozu za međunarodno putovanje unutar Unije očekuje istu zaštitu predviđenu zakonodavstvom o putničkim pravima Unije tijekom cijelog svojeg putovanja. Odobravanjem različitih razina zaštite na izuzetim i neizuzetim dijelovima putovanja iz jednog ugovora stvorila bi se zbrka, ukinula pravna sigurnost i naštetilo putničkim pravima. To bi bilo suprotno ciljevima Uredbe, posebno cilju pružanja visoke razine zaštite svim putnicima na međunarodnim putovanjima unutar Unije koja prema Uredbi ne mogu biti izuzeta. To bi dovelo i do nejednakosti među putnicima na međunarodnim putovanjima jer bi se s njima postupalo drukčije ako bi dio njihovog putovanja činile izuzete domaće usluge.

Željezničke prijevoznike stoga treba ohrabrivati da svim putnicima s kojima su sklopili ugovor o prijevozu za prekogranično putovanje unutar Unije nude zaštitu zajamčenu Uredbom, uključujući za dijelove putovanja pokrivena uslugama koje su izuzete u skladu s člankom 2. stavcima 4. i 5.

## 2. DEFINICIJE

### 2.1. Pojam „prijevoznika” (članak 3. stavak 2.) i kombiniranih putovanja

Definicija „prijevoznika” sadržana je u Uredbi i u članku 3. „Jedinstvenih pravnih propisa za Ugovor o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika (CIV)”, koja čine Dodatak A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. lipnja 1999.

U Prilogu I. Uredbi preuzeta je većina odredaba CIV-a, ali ne i članak 3. (<sup>1</sup>) To znači da se zakonodavac EU-a odlučio za vlastitu definiciju prilagođenu pravnom kontekstu EU-a.

Člankom 3. stavkom 2. Uredbe značenje pojma „prijevoznik” ograničeno je na željezničkog prijevoznika. Ako zbog velikih smetnji u željezničkom prijevozu željeznički prijevoznik nije u mogućnosti organizirati preusmjeravanje željeznicom, već drugim oblikom prijevoza, ugovornu odgovornost i dalje ima željeznički prijevoznik s kojim je ugovor sklopljen te je on i dalje glavni sugovornik putnika (<sup>2</sup>).

### 2.2. Pojam „kašnjenja” (članak 3. stavak 12.)

U članku 3. stavku 12. Uredbe kašnjenje je definirano kao „razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegovog ili njezinog stvarnog ili očekivanog dolaska”. Kašnjenje se stoga uvijek odnosi na kašnjenje putnikova putovanja, a ne na kašnjenje vlaka. U praksi, vrijeme dolaska vlaka na konačno odredište koje je navedeno na karti upotrijebit će se za izračun trajanja kašnjenja.

Međutim, veći problem može nastati ako putnik na putovanju koje uključuje nekoliko usluga i/ili prijevoznika zbog smetnji propusti vezu. U tom će slučaju putnik možda morati putovati sljedećim vlakom kako bi stigao na svoje konačno odredište. Čak i ako taj vlak stigne na vrijeme, putnik bi mogao znatno kasniti u dolasku na svoje konačno odredište u usporedbi s prvotno predviđenim vremenom dolaska. U tom će slučaju kašnjenje u dolasku biti utvrđeno na temelju stvarnog vremena putnikova dolaska na njegovo ili njezino konačno odredište ako je putnik za svoje putovanje sklopio jedan ugovor o prijevozu. Ovo tumačenje primjenjuje se i na slučajeve preusmjeravanja putovanja.

## 3. UGOVOR O PRIJEVOZU, INFORMACIJE I KARTE

### 3.1. Putničke informacije

#### 3.1.1. Informacije u stvarnom vremenu (članak 8. stavak 2.)

U skladu s člankom 8. stavkom 2. Uredbe, željeznički prijevoznici obvezni su putnicima „tijekom putovanja dati najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II.”. To su, među ostalim, informacije u stvarnom vremenu o kašnjenjima i glavnim vezama, uključujući one drugih željezničkih prijevoznika. U predmetu C-136/11 (<sup>3</sup>) Sud Europske unije pojasnio je da upravitelj infrastrukture treba „na nediskriminirajući način željezničkim prijevoznicima staviti na raspolaganje podatke u stvarnom vremenu povezane sa željezničkim uslugama koje pružaju drugi željeznički prijevoznici ako su te željezničke usluge glavne veze u smislu dijela II. Priloga II. Uredbi (EZ) br. 1371/2007”. Iako su za pružanje informacija putnicima o kašnjenjima, otkazivanjima i vezama odgovorni željeznički prijevoznici, postoji i obveza upravitelja infrastrukture da željezničkim prijevoznicima pružaju sve potrebne informacije u stvarnom vremenu.

(<sup>1</sup>) Prilog I. započinje s člankom 6. CIV-a.

(<sup>2</sup>) Vidjeti i članak 31. stavak 3. Priloga I. u kojem se navodi da je prijevoznik i dalje odgovoran u slučaju smrti ili osobne povrede putnika ako se, zbog izvanrednih okolnosti, putnici prevoze drugim oblicima prijevoza kojima se zamjenjuje prijevoz željeznicom.

(<sup>3</sup>) Presuda Suda (prvo vijeće) od 22. studenoga 2012. u predmetu C-136/11, *Westbahn Management GmbH* protiv *ÖBB-Infrastruktur AG*.

### 3.1.2. Načini pružanja putničkih informacija

U skladu s člankom 10. Uredbe koji se odnosi na sustave putničkih informacija i rezervacija, željeznički prijevoznici i prodavači karata moraju upotrebljavati računalni sustav informiranja i rezervacija u željezničkom prijevozu (CIRSRT) koji željeznički prijevoznici mogu uspostaviti u skladu s postupcima navedenima u tom članku. U članku 8. stavku 1. Uredbe navedeno je da se obveza željezničkih prijevoznika i prodavača karata da na zahtjev pruže putniku najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. primjenjuje neovisno o članku 10. Uredbe. Obveza pružanja informacija ne ovisi stoga ni o uspostavi računalnog sustava ni o prodajnom kanalu.

Informacije koje se ne mogu pružiti s pomoću računalnog sustava moraju se pružiti u drugom obliku, dostupnom osobama s invaliditetom (članak 8. stavak 3.).

## 3.2 Pitanja povezana s kartama i prijevozom bicikala

### 3.2.1. Oblik i sadržaj karata i elektroničkih prijevoznih kartica (članak 4. i Prilog I. članak 7.)

Prema članku 4. Uredbe pružanje karata uređuje se odredbama Jedinstvenih pravila CIV-a sadržanih u Prilogu I. Uredbi (glave II. i III.). Člankom 7. Jedinstvenih pravila omogućena je fleksibilnost u pogledu oblika i sadržaja karte. U članku se navode najnužniji podaci koje karta mora sadržavati, ali osim njih dopušten je bilo kakav oblik i sadržaj u skladu s općim uvjetima prijevoza. Elektroničku prijevoznu karticu treba stoga smatrati kartom ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. na temelju podataka zabilježenih na elektroničkoj kartici mogu se utvrditi željeznički prijevoznik s kojim je sklopljen ugovor o prijevozu ili niz željezničkih prijevoznika koji imaju obvezu na temelju tog ugovora (članak 3. stavak 2. Uredbe). Na kartama koje vrijede za više prijevoznika ili na kartama s otvorenim datumom putovanja (npr. InterRail) nije uvijek moguće navesti nazive pojedinačnih željezničkih prijevoznika. U tom slučaju napomena kao što je „sva poduzeća koja sudjeluju u InterRailu” ili upotreba zajedničkog logotipa može zamijeniti nazive.

Međutim, činjenica da za određeno putovanje ne postoje podaci o prijevozniku ne bi se smjela odraziti na transparentnost. Putnici moraju dobiti odgovarajuće informacije o svojim pravima te o tome kako i gdje podnijeti pritužbu u slučaju smetnji u putovanju i

2. mora sadržavati i upućivanje na Jedinstvena pravila, kao i izjavu(e) kojom(ima) se potvrđuje da je sklopljen ugovor o prijevozu te potvrdu njegova sadržaja.

U članku 7. stavku 5. Priloga I. izričito je navedeno da se karta može izdati u obliku elektronski registriranih podataka, pod uvjetom da se ti podaci mogu pretvoriti u čitljive pisane simbole. Trenutak sklapanja ugovora o prijevozu može varirati. Dok su neke elektroničke kartice aktivirane u trenutku njihove kupnje, ponekad se karta za pojedina putovanja ili njegove dijelove može aktivirati validacijom na početku putovanja ili neposredno prije ukrcavanja na vlak.

### 3.2.2. Raspoloživost karata

U članku 9. stavku 2. Uredbe propisano je da željeznički prijevoznici putnicima prodaju karte na najmanje jednom prodajnom mjestu navedenom u tom stavku. Većina prijevoznika prodaje karte putem više prodajnih kanala. Međutim, osobito određene jeftine karte mogu biti dostupne samo putem jednog prodajnog kanala (npr. na internetu), zbog čega određene skupine korisnika mogu biti isključene. Kako bi se što više putnika moglo koristiti uslugama, Komisija preporučuje da željeznički prijevoznici ponude barem najosnovnije karte putem svih predloženih prodajnih kanala, posebno u uredima za prodaju karata, na prodajnim automatima i u vlakovima. Usto, u skladu s člankom 8. stavkom 1. i Prilogom II. dijelom I., željeznički prijevoznici obavješćuju putnike o kartama i tarifama koje su dostupne putem različitih prodajnih kanala. U skladu s člankom 9. stavkom 1. željeznički prijevoznici trebaju nuditi jedinstvene karte kad god je to omogućeno njihovim poslovnim ugovorima i dostupnim podacima.

Karte moraju biti ponuđene na nediskriminirajućoj osnovi. Izravna ili neizravna diskriminacija na temelju državljanstva protivna je članku 18. UFEU-a.

### 3.2.3. Prijevoz bicikala (članak 5.)

U skladu s člankom 5. Uredbe željeznički prijevoznici, pod određenim uvjetima, putnicima omogućavaju unošenje bicikala u vlak (uzimajući u obzir npr. prostorna ograničenja, zahtjeve usluge, lakoću rukovanja i eventualno uz plaćanje naknade). U Prilogu II. Uredbi propisano je i da željeznički prijevoznici moraju pružiti informacije o mogućnosti pristupa za bicikle prije početka putovanja. Europska biciklistička federacija dostavila je popis primjera dobre prakse za prijevoz bicikala <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> [http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418\\_Bike-carriage-on-long-distance-trains\\_Good-practice\\_Final-ECF-paper.pdf](http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf)

#### 4. ODGOVORNOST, KAŠNENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJA PUTOVANJA

##### 4.1. Pokriće i osiguranje željezničkog prijevoznika od odgovornosti (članci 11. i 12.)

U skladu s člancima 11. i 12. Uredbe željeznički prijevoznici moraju imati pokriće za svoju odgovornost, posebno ako u nesreći netko smrtno strada ili bude ozlijeđen. U članku 22. Direktive 2012/34/EU propisano je i da, kao jedan od uvjeta za dobivanje dozvole, „željeznički prijevoznik mora imati odgovarajuće osiguranje ili odgovarajuća jamstva u skladu s tržišnim uvjetima, da može pokriti, u skladu s nacionalnim i međunarodnim pravom, svoju odgovornost u slučaju nesreća [...]”. Kako bi odredio „odgovarajuće” pokriće, željeznički prijevoznik treba procijeniti svoje rizike, npr. u pogledu broja prevezenih putnika ili broja mogućih nesreća. Kao što je navedeno u izvješću o primjeni Uredbe <sup>(1)</sup>, čini se da ispitani željeznički prijevoznici imaju odgovarajuće pokriće.

U skladu s člankom 30. Priloga I. Uredbi države članice mogu odrediti iznos koji će se isplatiti ako putnik u željezničkoj nesreći smrtno strada ili bude ozlijeđen, s tim da najviši iznos naknade po putniku ne može biti niži od 175 000 obračunskih jedinica <sup>(2)</sup>. Nacionalnim bi se zakonodavstvom stoga trebala zahtijevati razina pokrića u skladu s tim zahtjevom, koja je, prema člancima 11. i 12. Uredbe, primjenjiva na sve domaće i međunarodne usluge. Države članice mogu odrediti i viši iznos naknade. Odgovornost željezničkih prijevoznika za ozljede, odšteta koja može biti dodijeljena, kao i opseg potraživanja utvrđuju se nacionalnim pravom.

##### 4.2. Povrat novca, preusmjeravanje i naknada

###### 4.2.1. Povrat novca i preusmjeravanje ili naknada cijene karte za višedjelna putovanja (članci 16. i 17.)

U članku 9. stavku 1. Uredbe propisano je da „željeznički prijevoznici i prodavači karata nude karte, jedinstvene karte i rezervacije, ako su na raspolaganju”.

Putnici imaju pravo na povrat novca i preusmjeravanje (članak 16.) ili na naknadu za kašnjenje čiji je iznos određeni postotak cijene karte, uključujući sve dodatke (članak 17.), samo ako je kašnjenje u dolasku „na konačno odredište u okviru ugovora o prijevozu” dulje od 60 minuta. To može stvoriti probleme pri putovanjima koja uključuju veze, a mogu uključivati i različite prijevoznike, posebno kad putnici, unatoč namjeri da sklope jedan ugovor, ne dobiju jedinstvenu kartu kojom je pokriveno čitavo putovanje, već dobiju odvojene karte za različite dijelove putovanja. U skladu s člankom 4. u vezi s člankom 6. stavkom 2. Priloga I., jedan se ugovor može sastojati i od odvojenih karata. Ugovornim aranžmanima putnika i željezničkog prijevoznika treba biti jasno određeno putuje li putnik u okviru jednog ili više ugovora.

Kako je navedeno u članku 3. stavku 10. Uredbe, odvojene karte koje se prodaju pod jednim ugovorom treba smatrati „jedinstvenom kartom” ako one čine „ugovor o prijevozu za uzastopne željezničke usluge koje izvodi jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika”. Putnici koji imaju odvojene karte pod jednim ugovorom imaju prava zajamčena člancima 16. i 17. ako je kašnjenje u dolasku na njihovo konačno odredište dulje od 60 minuta, čak i ako je kašnjenje u svakom pojedinačnom dijelu kraće od 60 minuta. (Vidjeti i točku o kašnjenjima iz odjeljka 2.2.). Kako je propisano u članku 27., u slučaju problema „putnici mogu podnositi pritužbe bilo kojem željezničkom prijevozniku uključenom” u putovanje i ne moraju se obraćati svakom prijevozniku posebno. Uključeni željeznički prijevoznici moraju surađivati na rješavanju takvih pritužbi.

###### 4.2.2. Pravo na naknadu u slučaju više sile

Presudom Suda Europske unije od 26. rujna 2013. u predmetu C-509/11 pojašnjeno je da se načelo više sile ne primjenjuje u kontekstu prava na naknadu zbog kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja, kako je predviđeno člankom 17. Uredbe.

Sud je posebno napomenuo da Uredba ne sadržava odredbu o višoj sili kojom se ograničava odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu naknade cijene karte, kako je određeno u članku 17. Prema presudi Suda Europske unije, člankom 17. određuje se **paušalni iznos naknade** za nepružanje usluge predviđene ugovorom o prijevozu koji se mora priznati i u slučaju više sile, budući da članak ne sadržava odgovarajuću odredbu. Za razliku od toga, članak 32. stavak 2. Jedinstvenih pravila u Prilogu I. odnosi se na odgovornost prijevoznika za individualiziranu štetu ili gubitak zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka, za što se naknada mora potraživati zasebno.

<sup>(1)</sup> Vidjeti točku 2.8.2. izvješća.

<sup>(2)</sup> U skladu s člankom 9. Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) obračunska jedinica navedena u Dodacima posebno je pravo vučenja kako ga je definirao Međunarodni monetarni fond.

Stoga željezničkim prijevoznicima nije dopušteno u svoje opće uvjete prijevoza uvrstiti odredbu kojom se oslobađaju od plaćanja naknade iz članka 17. kad je kašnjenje izazvano višom silom ili se može pripisati jednom od uzroka navedenih u članku 32. stavku 2. Jedinstvenih pravila. Zbog toga putnici imaju pravo na naknadu od željezničkog prijevoznika čak i u slučaju više sile. U tom se pogledu željeznički prijevoz razlikuje od drugih oblika prijevoza (vidjeti posebno paragraf 47. presude). Međutim, kako je navedeno u njezinu izvješću iz 2013 <sup>(1)</sup>., Komisija će razmotriti mogućnost jednakog postupanja sa željezničkim sektorom kao i s ostalim oblicima prijevoza, tj. da se naknada u slučaju kašnjenja zbog nepredvidivih i neizbježnih događaja putnicima ne isplaćuje.

#### 4.2.3. Pojam „usporedivih uvjeta prijevoza” u slučaju nastavka ili preusmjeravanja putovanja (članak 16. točke (b) i (c))

„Uvjeti prijevoza” odlučujuće su značajke usluga prijevoza koje pruža prijevoznik ugovorom o prijevozu između željezničkog prijevoznika ili prodavača karata i putnika. U skladu s člankom 16. točkama (b) i (c) Uredbe, kad je putnicima ponuđen izbor između nastavka ili preusmjeravanja putovanja zbog kašnjenja duljeg od 60 minuta, to mora biti „pod usporedivim uvjetima prijevoza”. Usporedivost uvjeta prijevoza može ovisiti o brojnim čimbenicima, a o tome jesu li uvjeti prijevoza usporedivi mora se odlučivati od slučaja do slučaja. Ovisno o okolnostima preporučuju se sljedeće dobre prakse:

- ako je moguće, putnici neće biti premješteni u niži razred (ako se to dogodi, putnici koji imaju npr. kartu prvog razreda trebaju dobiti povrat razlike u cijeni karte),
- kad je jedina mogućnost preusmjeravanje putnika na drugog željezničkog prijevoznika ili oblik prijevoza višeg razreda ili skuplje karte od one koja je plaćena za prvotnu uslugu, ponuđeno preusmjeravanje neće putniku stvarati dodatne troškove,
- poduzima se sve što je moguće kako bi se izbjegla dodatna presjedanja,
- kad je nužno koristiti se drugim željezničkim prijevoznikom ili oblikom prijevoza u dijelu putovanja koje se nije odvijalo po planu, ukupno trajanje putovanja ne bi se trebalo uvelike razlikovati od planiranog trajanja prvotnog putovanja,
- ako je za prvotno putovanje zatražena pomoć osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti, ta pomoć treba biti jednako dostupna i na zamjenskom pravcu,
- kad je to moguće, potrebno je ponuditi preusmjeravanje dostupno osobama s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti.

#### 4.2.4. Multimodalna putovanja

Multimodalna putovanja koja uključuju više oblika prijevoza u okviru jednog ugovora o prijevozu (npr. putovanje vlakom i zrakoplovom za koje se prodaje jedna karta) nisu obuhvaćena ni Uredbom ni važećim zakonodavstvom Unije o pravima putnika u drugim oblicima prijevoza. Ako putnik propusti let zbog kašnjenja vlaka, ima pravo samo na naknadu i pomoć koje su za putovanje vlakom predviđene Uredbom i samo ako je putnik kasnio više od 60 minuta u dolasku na odredište na koje je trebao stići vlakom, a koje je navedeno u jednom ugovoru o prijevozu (osim ako nacionalnim zakonodavstvom nije utvrđeno drugačije, kako je navedeno u članku 32. stavku 3. Priloga I. Uredbi).

### 4.3. Otkazivanja

Otkazivanje željezničke usluge može imati iste posljedice kao i kašnjenje u pogledu vremena koje putnik izgubi i neugodnosti koje pretrpi <sup>(2)</sup>. Putnici koji se koriste sljedećom dostupnom uslugom umjesto otkazane mogli bi isto tako stići na svoje konačno odredište s više od 60 minuta zakašnjenja (u usporedbi s prvotno planiranim vremenom dolaska otkazanom uslugom). U tom će slučaju putnici imati ista prava na povrat cijene karte, preusmjeravanje ili naknadu predviđenu člancima 16. i 17., osim ako su putnici o tome obaviješteni pravodobno i na odgovarajuć način.

Kad je riječ o obvezi pružanja pomoći iz članka 18., zbog otkazivanja vlaka putnici će imati ista prava kao i zbog kašnjenja u polasku, tj. imat će pravo da o tome budu obaviješteni u skladu s člankom 18. stavkom 1. Imat će pravo i na pomoć u skladu s člankom 18. stavkom 2. ako sljedeći vlak ili drugi oblik prijevoza polazi za više od 60 minuta.

<sup>(1)</sup> Vidjeti točku 5.1. izvješća.

<sup>(2)</sup> Vidjeti definiciju kašnjenja pod 2.2. koje se odnosi na kašnjenje putnika, a ne vlaka.

#### 4.4. Pomoć

##### 4.4.1. Opskrbljivanje hranom i pićem te osiguravanje smještaja (članak 18. stavak 2.)

U slučaju kašnjenja duljeg od 60 minuta, željeznički prijevoznici moraju putnicima ponuditi hranu i piće „primjereno” vremenu čekanja ako u vlaku ili na kolodvoru ima (dovoljno) hrane i pića. Ako nema (dovoljno) hrane i pića u vlaku ili na kolodvoru, obveza željezničkog prijevoznika uvjetovana je mogućnošću njihove relativno lake nabave. Željeznički će prijevoznik morati procijeniti je li opskrbljivanje hranom i pićem „relativno lako”, uzimajući u obzir kriterije poput udaljenosti od mjesta dostave, potrebno vrijeme i jednostavnost dostave, kao i trošak. Željezničke se prijevoznike, međutim, ne može izuzeti iz zahtjeva da svaku situaciju procijene zasebno.

U članku 18. stavku 2. ne navode se minimalni zahtjevi kvalitete pružene pomoći. Kvaliteta hrane i pića, hotelskog ili drugog smještaja, kao i druga pomoć treba biti razumna i proporcionalna pretrpljenim neugodnostima, uključujući zadovoljavanje potreba osoba s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti. Kad nije moguće ponuditi hotelski smještaj, kvaliteta „drugog smještaja” treba biti što sličnija hotelskom. Komisija smatra da izraz „primjereno vremenu čekanja” znači da željeznički prijevoznici trebaju pružiti putnicima primjerenu pomoć koja odgovara trajanju kašnjenja i dobu dana (ili noći) u kojem dođe do kašnjenja. Prema članku 18. stavku 2. putnicima se pomoć mora „ponuditi” na jasan i dostupan način, ako je potrebno drugim načinima komunikacije. To znači da se od putnika ne može očekivati da se sami organiziraju, npr. da pronađu i plate smještaj. Željeznički su prijevoznici, naprotiv, obvezni aktivno pružiti pomoć, kad god je to moguće. Prema potrebi, željeznički bi se prijevoznici trebali pobrinuti i da je smještaj dostupan osobama s invaliditetom te njihovim psima vodičima.

Člankom 32. Priloga I. Uredbi određuje se odgovornost željezničkog prijevoznika za gubitak i štetu prema Jedinstvenim pravilima CIV-a u slučaju dugog kašnjenja. Prema pravilima CIV-a (članak 32. stavak 2.) prijevoznici mogu biti oslobođeni odgovornosti za pokrivanje troškova smještaja i komunikacije, npr. kad je uzrok kašnjenja viša sila. Ta se odgovornost za štetu mora razlikovati od obveze pružanja pomoći iz članka 18. Uredbe, koja ne uključuje takvo odstupanje <sup>(1)</sup>. Prijevoznici koji nude usluge na koje se primjenjuje Uredba ne mogu stoga iskoristiti izuzeće.

Dobre se prakse ili povoljniji uvjeti mogu kodificirati u općim uvjetima prijevoza, pod uvjetom da nisu u suprotnosti s Uredbom, da ostavljaju prostora za zasebnu procjenu pojedinačnih situacija te da se njima ne ograničavaju prava putnika iz Uredbe <sup>(2)</sup>.

##### 4.4.2. Dokaz o kašnjenju (članak 18. stavak 4.)

U skladu s člankom 18. stavkom 4. željeznički su prijevoznici dužni na zahtjev putnika na njegovoj karti potvrditi kašnjenje, što služi kao dokaz o trajanju kašnjenja. Ako putnik zatraži naknadu zbog kašnjenja u skladu s člankom 17., dokaz o kašnjenju koje je utvrdio željeznički prijevoznik ili njegovo osoblje (npr. u obliku pečata ili potpisa konduktera ili jednakovrijedan dokaz) željeznički prijevoznik mora naknadno prihvatiti bez pregovaranja ili kasnijih preinaka.

## 5. PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM I/ILI SMANJENE POKRETLJIVOSTI

### 5.1. Pravo na prijevoz

Osobe s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti imaju jednako pravo koristiti se željezničkim prijevozom kao i drugi putnici. U skladu s člankom 19. Uredbe, kad osobe s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti rezerviraju usluge željezničkog prijevoza, kupuju karte za te usluge i koriste se njima, nije ih dopušteno diskriminirati. Za odstupanja od načela iz članka 19. stavka 2. i naknadno odbijanje prihvaćanja rezervacije, prodaje karata ili ukrcavanja osoba s invaliditetom ili smanjene pokretljivosti moraju uvijek postojati opravdani razlozi koji su u skladu s nediskriminirajućim pravilima pristupa propisanim člankom 19. stavkom 1.

Ako postoje prostori namijenjeni invalidskim kolicima, uključujući zajedničke prostore, dobrom se praksom nalaže da ti prostori uvijek budu dostupni i lako pristupačni <sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> Vidjeti i točku 4.2.2.

<sup>(2)</sup> Vidjeti članak 6. stavak 2. Uredbe.

<sup>(3)</sup> Vidjeti i Uredbu Komisije (EU) br. 1300/2014 od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću (SL L 356 od 12.12.2014., str. 110.), koja sadržava posebne zahtjeve u pogledu prostora za invalidska kolica.

## 5.2. Potvrda o invaliditetu

Uredbom se jamči pravo na pomoć „osobama s invaliditetom” i „osobama smanjene pokretljivosti” u smislu članka 3. stavka 15. Pravo na pomoć ne ovisi o predočavanju potvrde. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ne mogu stoga od putnika zahtijevati da predoče potvrdu o invaliditetu ili sličan dokaz kako bi se mogli koristiti pomoći na kolodvorima i u vlakovima.

## 5.3. Informacije za putnike s invaliditetom i/ili smanjene pokretljivosti (članak 20.)

U skladu s člankom 20. Uredbe, željeznički prijevoznici, prodavači karata i organizatori putovanja moraju, na zahtjev, obavijestiti putnike o dostupnosti usluga, uključujući pristup kolodvorima. U kontekstu ciljeva Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom (UNCPRD) <sup>(1)</sup>, Komisija preporučuje da i upravitelji kolodvora pružaju informacije o dostupnosti (npr. na dostupnim internetskim stranicama i u drugim oblicima), neovisno o ugovornom odnosu s putnicima.

## 5.4. Prethodna obavijest o potrebnoj pomoći, među ostalim u slučaju „višestrukih putovanja” (članak 24. točka (a))

U članku 24. točki (a) Uredbe utvrđeni su uvjeti povezani s prethodnom obavješću u skladu s kojima putnici imaju pravo na pomoć. Budući da pružanje pomoći ne povlači dodatne troškove, jednako bi trebalo biti i s postupkom rezervacije, npr. besplatnim telefonskim linijama. Pomoć bi trebala biti dostupna uvijek kad vlakovi voze (uključujući vlakove koji voze noću i vikendima) te ne bi trebala biti ograničena na uobičajeno radno vrijeme.

Za višestruka putovanja (tj. putovanja koja se sastoje od različitih dijelova, kao i učestala putovanja), jedna je putnikova obavijest dovoljna, pod uvjetom da putnik pruži dovoljno informacija o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja. Stoga je onaj tko zaprimi obavijest (željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavač karata ili organizator putovanja) odgovoran da je prosljedi svim željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora na koje se ta obavijest odnosi. Ako nije dana nikakva obavijest, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na kolodvorima s osobljem ipak moraju poduzeti sve što je moguće kako bi pružili pomoć i omogućili putovanje osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti. Stoga ne bi bilo u skladu s Uredbom ograničiti pomoć na slučajeve u kojima je dobivena prethodna obavijest, kao ni unijeti takvu odredbu u uvjete ugovora.

## 5.5. Obuka osoblja koje pruža pomoć osobama s invaliditetom i/ili smanjene pokretljivosti

Iako Uredba ne sadržava posebne odredbe o obuci i podizanju svijesti, kako bi se zajamčila učinkovitost pomoći predviđene Uredbom, u duhu najbolje prakse osoblje bi se trebalo redovito obučavati i biti svjesno posebne potrebe putnika s različitim vrstama invaliditeta i ograničenja pokretljivosti.

## 6. PRITUŽBE ŽELJEZNIČKIM PRIJEVOZNICIMA

Prema članku 27. stavku 2 Uredbe, putnici mogu podnositi pritužbe bilo kojem željezničkom prijevozniku uključenom u dotično putovanje. Putnici trebaju biti obaviješteni o roku koji je određen za pokretanje postupka za naknadu štete, a koji je naveden u članku 60. Jedinstvenih pravila te u Prilogu I. Uredbi (vidjeti i odjeljak 7. u nastavku).

## 7. INFORMIRANJE PUTNIKA O NJIHOVIM PRAVIMA

Prema članku 29. Uredbe, putnici imaju pravo biti obaviješteni o svojim pravima i obvezama. Pružene informacije moraju biti primjerene i pravodobne tako da putnici u trenutku sklapanja ugovora o prijevozu imaju informacije o svojim pravima i obvezama iz tog ugovora. Informacije se mogu pružiti i u drugim oblicima, ali moraju biti dostupne osobama s invaliditetom i izravno dostupne putniku (na primjer, putnike ne bi trebalo upućivati samo na informacije na internetu ako je moguće rezervirati ili platiti karte na kolodvoru).

Ovime se ne dovode u pitanje obveze informiranja utvrđene drugim zakonodavstvom Unije, posebno člankom 8. stavkom 2. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(2)</sup> o pravima potrošača i člankom 7. stavkom 4. Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(3)</sup> o nepoštenoj poslovnoj praksi.

<sup>(1)</sup> Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom ([www.un.org/disabilities/documents/natl/croatia.doc](http://www.un.org/disabilities/documents/natl/croatia.doc)). Konvencija je stupila na snagu u EU-u 22. siječnja 2011. Svih 28 država članica potpisalo je Konvenciju, a većina njih ju je ratificirala. Vidjeti i izvješće o EU-ovoj provedbi Konvencije, SWD(2014) 182 završna verzija, 5.6.2014.

<sup>(2)</sup> Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

<sup>(3)</sup> Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).



## 8. PROVEDBA, SURADNJA MEĐU NACIONALNIM PROVEDBENIM TIJELIMA I SANKCIJE

### 8.1. Nacionalna provedbena tijela za rješavanje pritužbi

Nacionalna provedbena tijela mogu rješavati pritužbe u prvom stupnju (tj. kad prethodna pritužba ili zahtjev nije podnesen(a) prijevozniku, upravitelju kolodvora ili prodavaču karata) ili u drugom stupnju, u slučaju kad putnik nije zadovoljan rješenjem koje je predložio željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora ili prodavač karata ili kad nije primljen nikakav odgovor. Preporučuje se da se pritužbe najprije upute željezničkom prijevozniku jer bi ih on trebao moći najučinkovitije riješiti.

Iako u Uredbi nije naveden postupak rješavanja pritužbi (to je prepušteno državama članicama), načelom dobrog upravnog postupanja zahtijeva se brzo i učinkovito rješavanje pritužbi. Pretjeranim odugovlačenjem ne bi se ugrozila samo usklađenost s Uredbom, već bi to dovelo i do nejednakog postupanja s putnicima među državama članicama. Stoga bi tijela za rješavanje pritužbi radi obavljanja svojih dužnosti trebala raspolagati odgovarajućom opremom i odgovarajućim osobljem.

Za postizanje najveće učinkovitosti i dostupnosti putnicima, u duhu najbolje prakse trebalo bi odrediti rokove za odgovaranje putnicima. Potvrdu o primitku pritužbe bi, na primjer, trebalo poslati najkasnije unutar dva tjedna, a konačni odgovor unutar tri mjeseca. U složenim bi slučajevima nacionalno provedbeno tijelo moglo, prema vlastitom nahođenju, produljiti vrijeme potrebno za rješavanje pritužbe na najviše šest mjeseci. U tom bi slučaju putnici trebali biti obaviješteni o razlozima tog produljenja i o roku u kojem se očekuje okončanje postupka. Kad je nacionalno provedbeno tijelo ujedno i tijelo za alternativno rješavanje sporova koje djeluje u svojstvu iz Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>(1)</sup>, predloženi ovdje navedeni rokovi ni na koji način ne utječu na rokove propisane tom Direktivom niti ih zamjenjuju.

Uredbom nije određen rok u kojem putnici mogu podnijeti svoje pritužbe nacionalnom provedbenom tijelu. Rokovi određeni nacionalnim zakonodavstvom trebali bi se primjenjivati čak i ako to znači da se oni među državama članicama mogu razlikovati. Kako bi se zajamčila učinkovita provedba postupaka podnošenja pritužbi i pružila pravna sigurnost željezničkim prijevoznicima i drugim poduzećima koja mogu biti uključena, Komisija preporučuje da se putnike savjetuje da pritužbe podnesu u razumnom roku. Dobrom se praksom zahtjeva i da su putnici obaviješteni o mogućnostima žalbe ili drugim radnjama koje mogu poduzeti ako se ne slažu s procjenom svojeg slučaja.

### 8.2. Suradnja među nacionalnim provedbenim tijelima na rješavanju prekograničnih pritužbi (članak 31.) i odlučivanje o nadležnom nacionalnom provedbenom tijelu

Osim zahtjeva za suradnju, Uredba ne sadržava nikakve posebne odredbe o rješavanju prekograničnih pritužbi među državama članicama. S ciljem ubrzanja i olakšavanja rješavanja takvih pritužbi, Komisija preporučuje sljedeću dobru praksu:

u Uredbi su utvrđene obveze željezničkih prijevoznika. Putnici uvijek mogu podnijeti pritužbu bilo kojem nacionalnom provedbenom tijelu ili drugom imenovanom tijelu (članak 30. stavak 2.). Kad se putnici žale da je željeznički prijevoznik navodno prekršio neku svoju obvezu, nacionalno provedbeno tijelo koje rješava pritužbu trebalo bi, radi učinkovitosti, biti ono u državi članici koja je izdala dozvolu tom željezničkom prijevozniku.

Na primjer, ako je u željezničkoj nesreći došlo do smrtnog slučaja ili ozljede te je zbog toga podnesena pritužba, nadležno nacionalno provedbeno tijelo bit će ono u državi članici koja je izdala dozvolu željezničkom prijevozniku koji je prevezio putnika u trenutku nesreće. Ako je pritužba podnesena zbog toga što putnik nije dobio dovoljno informacija prije početka putovanja, nadležno nacionalno provedbeno tijelo bit će ono u državi članici koja je izdala dozvolu željezničkom prijevozniku s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu, čak i ako je to učinjeno preko posrednika (npr. prodavača karata, putničke agencije itd.). Ako je pritužba podnesena zbog pomoći (hrane, pića ili smještaja), za pružanje pomoći iz članka 18. odgovorno je nacionalno provedbeno tijelo u državi članici koja je izdala dozvolu željezničkom prijevozniku.

U određenim slučajevima (npr. složenim slučajevima, slučajevima koji uključuju višestruka potraživanja i prekogranično putovanje ili npr. u slučajevima nesreća na državnom području države članice različite od one koja je izdala dozvolu željezničkom prijevozniku) nacionalna provedbena tijela mogu zajedno odlučiti da odstupe od navedenih načela te među sobom odrede „glavno” nacionalno provedbeno tijelo, posebno u slučajevima kad nije jasno koje je tijelo nadležno ili kad bi se time olakšalo ili ubrzalo rješavanje pritužbe. U skladu sa svojim obvezama iz članka 31. Uredbe, sva uključena nacionalna provedbena tijela trebaju surađivati s „glavnim” nacionalnim provedbenim tijelom te pružiti potrebne informacije kako bi olakšala rješavanje pritužbe (npr. razmjenom informacija, pomaganjem u prevođenju dokumenata i pružanjem informacija o okolnostima incidenta). Putnika treba obavijestiti o tome koje je tijelo „glavno”, a to tijelo zatim treba biti njegova jedina kontaktna točka.

<sup>(1)</sup> Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 14.).

Ako je pritužba podnesena zbog mogućih kršenja koja su počinili upravitelji kolodvora, nadležno nacionalno provedbeno tijelo treba biti ono u državi članici na čijem se državnom području incident dogodio.

Kako bi se unaprijedila učinkovitost suradnje među provedbenim tijelima država članica, svakim dogovorom koji međusobno postignu o rješavanju pritužbi trebalo bi se osigurati da sankcije za kršenje Uredbe može nametnuti tijelo barem jedne države članice.

---