



V Bruseli 27. 9. 2016  
COM(2016) 619 final

**SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE**

**Správa o uplatňovaní nariadenia (EÚ) č. 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a  
autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004**

# 1. Úvod

## 1.1. Súvislosti

V nariadení (EÚ) č. 181/2011<sup>1</sup> (ďalej len „nariadenie“) sa stanovuje súbor práv cestujúcich, ktorí cestujú autobusovou a autokarovou dopravou v Európskej únii. Účinnosť nadobudlo 1. marca 2013.

Komisia predkladá túto správu na základe článku 32 nariadenia, v ktorom sa stanovuje jej povinnosť predložiť Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní a účinkoch nariadenia a v prípade potreby predložiť legislatívne návrhy na podrobnejšie vykonávanie ustanovení nariadenia alebo na jeho zmenu.

Správa vychádza: z údajov o vykonávaní a uplatňovaní nariadenia zhromaždených priamo Komisiou, zo správ vnútroštátnych orgánov o presadzovaní nariadenia<sup>2</sup>, z konzultácií vykonaných s orgánmi zastupujúcimi cestujúcich a odvetvie na európskej úrovni<sup>3</sup> a z komplexnej štúdie o osobnej autokarovej doprave v Európe, externej štúdie vypracovanej pre Komisiu v rokoch 2015 a 2016<sup>4</sup>.

## 1.2. Význam a charakteristika odvetvia autobusovej a autokarovej dopravy EÚ

Autobusy a autokary sú flexibilným druhom dopravy a na rozdiel od vlakov alebo lietadiel sú vo všeobecnosti schopné nechať cestujúcich nastúpiť a vystúpiť kdekoľvek aj pri minimálne zabezpečenej pevnej infraštruktúre.

Podiel autobusovej a autokarovej dopravy na všetkých službách cestnej osobnej dopravy v rámci EÚ predstavuje v zmysle osobokilometrov 9,2 % a po osobných autách (s podielom 81,7 %) je najvýznamnejším druhom cestnej osobnej dopravy<sup>5</sup>. Liberalizácia medzinárodného trhu autokarovej dopravy pred viac ako desiatimi rokmi<sup>6</sup> a nedávna liberalizácia domácich

---

<sup>1</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1).

<sup>2</sup> Vnútroštátne orgány určené členskými štátmi na presadzovanie nariadenia mali do 1. júna 2015 uverejniť správu o presadzovaní nariadenia počas predchádzajúcich dvoch kalendárnych rokov. Väčšina orgánov uverejnila správy na svojich domovských stránkach.

<sup>3</sup> Komisia vyzvala organizácie zastupujúce cestujúcich (vrátane cestujúcich so zdravotným postihnutím), dopravcov a prevádzkovateľov autobusových staníc na úrovni EÚ, aby písomne poslali postrehy k uplatňovaniu nariadenia a zúčastnili sa na stretnutí v Bruseli 1. marca 2016. Na výzvu o zaslanie príspevkov reagovali tieto organizácie: Združenie celoeurópskych autobusových staníc (Association of Pan-European Coach Terminals – APC), Európska aliancia pre autokarový cestovný ruch (European Alliance for Coach Tourism – ECTA), Európske fórum zdravotného postihnutia (European Disability Forum – EDF), Európska federácia cestujúcich (European Passengers' Federation – EPF), Európski prevádzkovatelia osobnej dopravy (European Passenger Transport Operators – EPTO), Medzinárodná únia cestnej dopravy (International Road Transport Union – IRU) a Medzinárodné združenie verejnej dopravy (International Association of Public Transport – UITP). Okrem toho prišli spontánne príspevky od nemeckej organizácie cestujúcich ProRail a francúzskej autokarovej spoločnosti Ouibus.

<sup>4</sup> <http://ec.europa.eu/transport/modes/road/studies/doc/2016-04-passenger-transport-by-coach-in-europe.pdf>

<sup>5</sup> Doprava EÚ v číslach – Štatistická príručka za rok 2015.

<sup>6</sup> KOM(2008) 817 v konečnom znení.

trhov autokarovej dopravy v niekoľkých členských štátoch (vrátane Nemecka a Francúzska<sup>7</sup>) viedli k stabilnému rastu v odvetví autokarovej dopravy.

Autobusová a autokarová doprava sa vyznačuje niekoľkými typickými znakmi, ktoré majú vplyv na prevádzkovateľov aj cestujúcich.

Na rozdiel od leteckej a železničnej dopravy tvoria odvetvie autobusovej a autokarovej dopravy prevažne malé a stredné podniky, pričom autobusy a autokary sa o cestnú infraštruktúru delia s inými aktérmi. Tieto osobitné znaky sa zohľadňujú v niektorých ustanoveniach nariadenia<sup>8</sup>.

Z prieskumov vykonaných v niekoľkých členských štátoch na vnútroštátnej úrovni<sup>9</sup> vyplýva, že cestujúci využívajúci tento druh dopravy sú často zraniteľní, keďže často majú nízky príjem (veľmi vysoké percento používateľov autobusov a autokarov sú študenti alebo staršie osoby s malými dôchodkami), alebo žijú v geograficky izolovaných oblastiach, kde je autobus alebo autokar jediným dostupným druhom verejnej dopravy. Takíto cestujúci často nie sú držiteľmi vodičského preukazu ani nevlastnia auto, takže služby autobusovej a autokarovej dopravy nevyhnutne potrebujú na to, aby sa mohli dostať do práce alebo do školy, aby mohli navštíviť rodinu a priateľov, alebo aby mohli využívať voľný čas a cestovať. Nedostatočný prístup k autobusovej a autokarovej doprave môže vážne sťažovať ich integráciu do spoločnosti.

## **2. ROZSAH PÔSOBNOSTI A OBSAH NARIADENIA**

EÚ prijala právne predpisy o právach cestujúcich pre všetky druhy dopravy (letecká, železničná, vodná a autobusová/autokarová doprava) s cieľom poskytnúť verejnosti minimálnu zaručenú úroveň ochrany pri cestovaní v Európe, a tým uľahčiť ich mobilitu a sociálnu integráciu. Existencia spoločného súboru práv cestujúcich zaručených právnymi predpismi v štyroch druhoch dopravy (s ustanoveniami, v ktorých sa zohľadňujú osobitné charakteristiky jednotlivých druhov dopravy) pomáha vytvoriť rovnaké podmienky pre prevádzkovateľov v rámci jednotlivých druhov dopravy a medzi nimi.

### *Rozsah pôsobnosti*

Nariadenie sa vo všeobecnosti uplatňuje na „pravidelnú dopravu“ (dopravu poskytovanú v presne určených intervaloch po presne určených trasách, pričom cestujúci nastupujú

---

<sup>7</sup> Po liberalizácii nemeckého trhu v roku 2013 vzrástol od decembra 2012 do januára 2015 počet oprávnených poskytovateľov služieb pravidelnej diaľkovej autokarovej dopravy z 86 na 277. Týmto službami sa v roku 2014 prepravilo 17 až 19 miliónov cestujúcich. Francúzsky domáci trh bol liberalizovaný v auguste 2015. V prvých 6 mesiacoch po zmene v regulácii sa diaľkovými autokarmi prepravilo 1,5 milióna cestujúcich medzi 168 miestami určenia (za celý rok 2013 sa domácimi diaľkovými autokarmi prepravilo len 110 000 cestujúcich a ponúkalo sa len 68 miest určenia). Zdroj: Komplexná štúdia o osobnej autokarovej doprave v Európe (2016).

<sup>8</sup> Napr. na rozdiel od iných druhov dopravy nevedú veľké meškania alebo zrušenie cesty pri príchode automaticky k odškodneniu.

<sup>9</sup> Prieskum vnútroštátnej dopravy v Spojenom kráľovstve v roku 2013, prieskum Národného úradu pre cestovanie (NTA) o vnútroštátnej doprave domácností v Írsku v roku 2012 a prieskum uskutočnený poradenskou agentúrou IGES v Nemecku v roku 2013.

a vystupujú na vopred určených zastávkach) pre nešpecifikované kategórie cestujúcich, ak sa miesto nástupu alebo výstupu cestujúcich nachádza na území členského štátu<sup>10</sup>.

### *Obsah*

Cestujúci využívajúci akýkoľvek druh pravidelnej dopravy, bez ohľadu na plánovanú vzdialenosť dopravy, majú nasledujúce základné práva:

1. nediskriminačné podmienky dopravy (najmä nediskriminačné tarify);
2. prístup k doprave pre ľudí so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou bez dodatočných príplatkov (dopracovia môžu odmietnuť prepravovať cestujúcich so zdravotným postihnutím len v tom prípade, ak ich prepravu fyzicky znemožňuje konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra autobusových zastávok a staníc, alebo ak by tým došlo k porušeniu zdravotných a bezpečnostných požiadaviek);
3. minimálne pravidlá pre poskytovanie cestovných informácií všetkým cestujúcim pred cestou a počas cesty vrátane informácií o ich právach;
4. mechanizmus vybavovania sťažností, ktorý musia dopravcovia sprístupniť všetkým cestujúcim; a
5. nezávislé vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie v každom členskom štáte, ktoré sú poverené presadzovaním nariadenia a prípadne ukladaním pokút.

Cestujúci majú tiež nasledujúce dodatočné práva pri využívaní pravidelnej dopravy, ak je plánovaná vzdialenosť dopravy 250 km alebo väčšia:

6. poskytovanie cestovných lístkov (elektronických alebo papierových) alebo akýchkoľvek iných dokumentov, ktoré oprávňujú na prepravu;
7. náhrada škody a pomoc v prípade smrti, zranenia, straty alebo poškodenia batožiny v dôsledku dopravnej nehody;
8. informovanie o zrušení cesty alebo meškaní pri odchode;
9. právo na náhradu celej ceny cestovného lístka alebo presmerovanie v prípade zrušenia cesty alebo veľkého meškania pri odchode;
10. primeraná pomoc v prípade zrušenia alebo veľkého meškania (platí iba, ak plánované trvanie cesty je viac ako 3 hodiny);
11. náhrada vo výške 50 % ceny cestovného lístka, ak dopravca nedokázal ponúknuť cestujúcemu možnosť vybrať si medzi úhradou ceny cestovného lístka alebo presmerovaním v prípade zrušenia alebo veľkého meškania a

---

<sup>10</sup> Okrem toho sa obmedzený počet ustanovení (z ktorých najdôležitejšie sú ustanovenia týkajúce sa náhrady škody a pomoci, ktoré dopravcovia musia poskytnúť v prípade smrti, zranenia, straty alebo poškodenia spôsobených dopravnými nehodami) uplatňuje aj na „príležitostnú dopravu“, ak sa skupina cestujúcich vytvorí z iniciatívy zákazníka alebo dopravcu.

12. osobitná pomoc bez dodatočných príplatkov pre ľudí so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou na autobusovej stanici aj vo vozidle.

#### *Výnimky z rozsahu pôsobnosti nariadenia<sup>11</sup>*

Členské štáty môžu udeliť výnimky z uplatňovania iných ako základných práv v prípade výlučne domácej pravidelnej dopravy na obdobie najviac štyroch rokov (ktoré skončí najneskôr 28. februára 2017), pričom takéto výnimky je možné jedenkrát obnoviť. Takéto výnimky sa musia udeliť na transparentnom a nediskriminačnom základe. Takýto druh výnimiek uplatňuje v súčasnosti 12 členských štátov (Česká republika, Estónsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Lotyšsko, Maďarsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko a Spojené kráľovstvo).

Členské štáty môžu udeliť v prípade pravidelnej dopravy aj výnimky z uplatňovania celého nariadenia, ak sa podstatná časť takejto dopravy (vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia) uskutočňuje mimo územia EÚ. Platnosť takýchto výnimiek, ktoré sa tiež musia udeliť na transparentnom a nediskriminačnom základe, uplynie najneskôr 28. februára 2017 a možno ju jedenkrát obnoviť. Takýto druh výnimiek uplatňuje v súčasnosti 13 členských štátov (Estónsko, Fínsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Lotyšsko, Maďarsko, Nemecko, Rakúsko, Slovensko, Slovinsko, Spojené kráľovstvo a Taliansko).

#### *Ďalšie právne predpisy EÚ uplatniteľné na cestujúcich autobusovej a autokarovej dopravy*

Cestujúci, ktorí cestujú autobusovou a autokarovou dopravou, požívajú dodatočné práva na základe smernice (EÚ) 2015/2302<sup>12</sup>.

V nariadení (ES) č. 661/2009<sup>13</sup> sa stanovujú požiadavky na prístupnosť, ktoré musia spĺňať všetky nové autobusy a autokary, aby sa mohli predávať, registrovať alebo uvádzať do prevádzky v EÚ.

Významná časť autokarovej dopravy sa uskutočňuje v rámci Spoločenstva: cestujúci buď cestujú cezhraničnou dopravou, alebo domácou dopravou mimo svojho vlastného členského štátu. Na účely ochrany záujmov týchto cestujúcich sa v nariadení (ES) č. 2006/2004<sup>14</sup> stanovuje vhodný rámec, na základe ktorého môžu vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie vzájomne spolupracovať a chrániť spoločný záujem spotrebiteľov v cezhraničnom kontexte.

<sup>11</sup> <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/exemptions-from-bus-coach-passengers-rights-and-obligations.pdf>

<sup>12</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1). Túto smernicu je potrebné transponovať do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov do 1. januára 2018. Do tohto dátumu sa uplatňuje smernica 90/314/EHS.

<sup>13</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 661/2009 z 13. júla 2009 o požiadavkách typového schvaľovania na všeobecnú bezpečnosť motorových vozidiel, ich prípojných vozidiel a systémov, komponentov a samostatných technických jednotiek určených pre tieto vozidlá (Ú. v. EÚ L 200, 31.7.2009, s. 1).

<sup>14</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1).

### 3. UPLATŇOVANIE NARIADENIA ČLENSKÝMI ŠTÁTMI

V nariadení sa od členských štátov požaduje, aby určili vnútroštátne orgány, ktoré budú zodpovedné za presadzovanie nariadenia a stanovia vo vnútroštátnych právnych predpisoch účinné, primerané a odrádzajúce pokuty na sankcionovanie prevádzkovateľov, ktorí ho porušia. Od členských štátov sa tiež požaduje, aby určili autobusové a autokarové stanice, kde môže byť osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou poskytnutá náležitá pomoc.

#### *Určenie vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie<sup>15</sup>*

Väčšina členských štátov určila vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie, ktoré boli predtým zodpovedné za práva cestujúcich v iných druhoch dopravy. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie sú buď dopravné orgány alebo orgány na ochranu spotrebiteľa. Niektoré členské štáty určili niekoľko vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie: orgán na ochranu spotrebiteľa je často zodpovedný za vybavovanie sťažností, kým dopravný orgán vykonáva kontroly, ukladá sankcie a monitoruje prístupnosť vozidiel a staníc pre cestujúcich so zdravotným postihnutím. Väčšina členských štátov určila vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie len na vnútroštátnej úrovni, ale v niekoľkých členských štátoch zohrávajú dôležitú úlohu v presadzovaní nariadenia aj regionálne orgány.

#### *Vybavovanie sťažností*

Cestujúci môžu podávať sťažnosti na údajné porušenia nariadenia dopravcovi (nariadením sa im ukladá povinnosť mať zavedený mechanizmus vybavovania sťažností) alebo vnútroštátnemu orgánu zodpovednému za presadzovanie.

V nariadení sa nestanovuje chronologické poradie, v ktorom sa musia sťažnosti podávať, no členské štáty môžu od cestujúcich požadovať, aby svoju sťažnosť predložili najprv dopravcovi, pričom vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie pôsobí len ako odvolací orgán, ak cestujúci nie je spokojný s odpoveďou. Túto možnosť si zvolilo celkovo 20 členských štátov. Výhodou tohto postupu je, že vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie dokážu vybaviť sťažnosti účinnejšie a rýchlejšie, pretože budú mať od začiatku prístup ku korešpondencii medzi sťažovateľom a dopravcom, takže budú mať komplexnejší prehľad o veci z pohľadu oboch strán.

K dispozícii nie sú nijaké verejne dostupné údaje o počte sťažností, ktoré cestujúci predložili dopravcom v rokoch 2013 až 2015. Hoci by takéto údaje boli užitočné na posúdenie uplatňovania nariadenia, dopravcovia nie sú povinní zbierať údaje o sťažnostiach alebo podávať správy vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie.

Je však známe, že vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie vybavovali veľmi málo sťažností (pozri tabuľku uvedenú nižšie). Má to viacero dôvodov: i) nariadenie je pomerne nové a mnohí cestujúci si nemusia byť plne vedomí svojich práv; ii) vo väčšine členských štátov musia cestujúci najprv podať svoju sťažnosť dopravcovi, pričom tieto spoločnosti

---

<sup>15</sup> Zoznam vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie tohto nariadenia sa nachádza na stránke:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/2011\\_0181\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/2011_0181_national_enforcement_bodies.pdf).

zjavne vybaví tieto sťažnosti uspokojivo, čo znamená, že sťažnosti sa nedostanú až k vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie; a iii) v niektorých členských štátoch môžu záväzné rozhodnutia prevádzkovateľom ukladať len súdy a pomalý a nákladný proces súdneho sporu odrádza cestujúcich od toho, aby si bránili svoje práva.

### **Sankcie**

Vo väčšine vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov je stanovený systém sankcií založený výlučne na pokutách, ale niektoré vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie môžu tiež odobrať licenciu prevádzkovateľa, ak úmyselne a systematicky porušuje nariadenie.

Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie uložili v prvých dvoch rokoch, odkedy nariadenie nadobudlo účinnosť, veľmi málo sankcií (pozri tabuľku uvedenú nižšie). Väčšina zistila, že prevádzkovatelia sa veľmi snažia dodržiavať predpisy a vyriešiť sťažnosti predtým, ako je nutné uložiť sankciu.

**Tabuľka – Počet vybavených sťažností a sankcií uložených vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie<sup>16</sup>**

<b>Členský štát</b>	<b>Počet vybavených sťažností</b>	<b>Počet uložených sankcií</b>
Belgicko	1	0
Bulharsko	9	0
Cyprus	0	0
Česká republika	132	9
Dánsko	0	0
Estónsko	0	0
Fínsko	12	0
Francúzsko	21	0
Grécko	neuvádza sa	neuvádza sa
Holandsko	neuvádza sa	neuvádza sa
Chorvátsko	0	0
Írsko	4	0
Litva	0	0
Lotyšsko	0	0
Luxembursko	neuvádza sa	neuvádza sa
Maďarsko	24	16
Malta	0	0
Nemecko	192	0

<sup>16</sup> Údaje pochádzajú zo správ o činnosti vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie a poskytujú prehľad o situácii v období od 1. marca 2013 do 1. januára 2015. Keď nie sú údaje k dispozícii (neuvádza sa), znamená to, že v danom členskom štáte nebol počas obdobia vykazovania fungujúci vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie, že nebol zriadený systém pokút na sankcionovanie prevádzkovateľov, ktorí porušili nariadenie, alebo že vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie nezverejnil správu o činnosti. Nie vo všetkých správach vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie sa uvádzajú dôvody sťažností a uvedené údaje sa môžu týkať aj sťažností, ktoré nepatria do rozsahu pôsobnosti nariadenia.

Poľsko	neuvádza sa	neuvádza sa
Portugalsko	neuvádza sa	neuvádza sa
Rakúsko	neuvádza sa	neuvádza sa
Rumunsko	0	0
Slovensko	0	0
Slovinsko	0	0
Spojené kráľovstvo	4	0
Španielsko	1194	54
Švédsko	2	0
Taliansko	neuvádza sa	neuvádza sa

### ***Ďalšie činnosti presadzovania a komunikačné činnosti***

Vybavovanie sťažností a penalizácia nedodržovania sú len dva príklady možných opatrení, ktoré nariadenie poskytuje na presadzovanie práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave. Mnohé vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie boli proaktívne a prijali ďalšie opatrenia<sup>17</sup>.

### ***Určenie autobusových a autokarových staníc, kde cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou môže byť poskytnutá pomoc***

V nariadení sa od členských štátov požaduje, aby určili autobusové a autokarové stanice vybavené personálom a zariadením, na ktorých sa bude poskytovať primeraná pomoc cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou. Poskytovanie pomoci na autobusových a autokarových staniaciach je mimoriadne dôležité, pretože cestujúci so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou najčastejšie potrebujú pomoc pri nastupovaní alebo vystupovaní z autobusov a autokarov, pričom táto požiadavka sa vo väčšine prípadov dá najľahšie splniť na staniaciach s veľkým objemom prepravy cestujúcich.

Členské štáty uplatňujú rôzne prístupy: niektoré väčšie a ľudnatejšie členské štáty určili len jednu stanicu alebo veľmi malý počet staníc, čo nezodpovedá ani veľkosti krajiny, ani počtu cestujúcich prepravovaných autobusmi a autokarmi<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Napr. bulharské, nemecké, estónske, španielske, francúzske, litovské, fínske a švédske vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie vykonali kontrolu dopravcov a staníc. Nemecký vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie okrem toho zorganizoval stretnutia s prevádzkovateľmi pred nadobudnutím účinnosti nariadenia s cieľom pripraviť ich na jeho uplatňovanie a uverejnil letáky o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave. Fínske vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie sa zúčastnili na veľtrhoch cestovného ruchu, kde cestujúcich informovali o ich právach.

<sup>18</sup> Hoci by všetky stanice s personálom a s veľkým počtom nastupujúcich a vystupujúcich cestujúcich mali byť určené ako schopné pomôcť cestujúcim, aby sa cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou mohla poskytnúť primeraná pomoc, členským štátom stačí určiť len jednu stanicu, aby si splnili povinnosť vyplývajúcu z nariadenia. Okrem toho sa od nich nepožaduje určiť stanicu s veľkým počtom odchádzajúcich alebo prichádzajúcich cestujúcich.



Niekoľko členských štátov najprv určilo tiež autobusové zastávky bez personálneho vybavenia a príslušného zariadenia, ktoré jednoznačne nespĺňali požiadavky nariadenia<sup>19</sup>. Po zásahu Komisie tieto určenia stiahli<sup>20</sup>.

#### **4. UPLATŇOVANIE NARIADENIA A OPATRENIA NA ZLEPŠENIE**

##### **4.1 Posúdenie uplatňovania nariadenia**

###### *Výsledky konzultácie*

Komisia v januári 2016 vyzvala jednotlivé orgány, ktoré zastupujú cestujúcich a odvetvie na úrovni EÚ, aby poskytli názory na uplatňovanie nariadenia<sup>21</sup>.

Všetci účastníci sa zhodli na tom, že na uplatňovanie nariadenia majú hlavný vplyv dva faktory:

– Jednou z najväznejších prekážok brániacich rozvoju autobusovej a autokarovej dopravy je nedostatok vhodných autobusových a autokarových staníc v niektorých členských štátoch: moderné, prístupné a bezpečné stanice prepojené s inými druhmi dopravy by mohli nových používateľov presvedčiť, aby sa rozhodli pre autobusovú a autokarovú dopravu. Autobusové a autokarové stanice tiež zohrávajú kľúčovú úlohu v uplatňovaní nariadenia: vysoko kvalitná stanica dokáže poskytnúť cestujúcim ľahší prístup k informáciám o službách a o ich právach na stanicách, pracovníci stanice dokážu cestujúcim so zdravotným postihnutím poskytnúť pomoc, ktorú potrebujú, a cestujúcim je poskytnutá lepšia pomoc, keď dôjde k narušeniam dopravy.

– Nariadením sa nezaviedli nové požiadavky na prístupnosť pre autobusy, autokary a stanice, čo znamená, že výraznou mierou neprispelo k zlepšeniu prístupnosti vozidiel a dopravnej infraštruktúry (autobusových zástaviek a staníc) pre cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou. Ak sa má autobusová a autokarová doprava sprístupniť pre týchto cestujúcich, prístupné musia byť vozidlá aj stanice. Opatrenia prijaté niektorými členskými štátmi, na základe ktorých budú musieť prevádzkovatelia v budúcnosti používať len vozové parky, ktoré dokážu prepravovať cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou<sup>22</sup>, budú mať preto len obmedzené výsledky, ak bude infraštruktúra naďalej nevyhovujúca. Komisia si je však vedomá aj miestnych a regionálnych iniciatív, v rámci ktorých prevádzkovatelia úzko spolupracujú s organizáciami zastupujúcimi ľudí so zdravotným postihnutím na sprístupnení svojich služieb pre takýchto ľudí<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> Vymedzenie staníc nájdete v článku 3 písm. m) nariadenia.

<sup>20</sup> Zoznam staníc určených členskými štátmi a oznámených Komisii nájdete na stránke: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/designated\\_bus\\_terminals.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/designated_bus_terminals.pdf).

<sup>21</sup> Pozri poznámku pod čiarou č. 3.

<sup>22</sup> Francúzsko a Nemecko budú od prevádzkovateľov požadovať, aby od roku 2018 používali len autokary, ktoré dokážu prepravovať cestujúcich so zdravotným postihnutím, Španielsko a Spojené kráľovstvo to budú požadovať od roku 2020. Zdroj: Komplexná štúdia o osobnej autokarovej doprave v Európe (2016).

<sup>23</sup> Napríklad spoločnosť verejnej hromadnej dopravy vo Valónsku (Belgicko), Société Régionale Wallonne du Transport, vykonáva od roku 2013 audit prístupnosti svojich autobusových liniek s pomocou miestnych organizácií zastupujúcich ľudí so zdravotným postihnutím a vlastník medzinárodnej autokarovej stanice v Rige v spolupráci s organizáciou pre ľudí so zdravotným postihnutím Apeirons vykonal opatrenia na plné sprístupnenie stanice pre cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou.

Hoci sa jednotlivé strany, s ktorými sa uskutočnili konzultácie, zhodli na uvedených bodoch, organizácie zastupujúce odvetvie a organizácie zastupujúce cestujúcich mali jasne rozdielne názory na účinok nariadenia. Organizácie zastupujúce dopravcov sa domnievali, že v nariadení sa odráža optimálna rovnováha medzi povinnosťami dopravcov a právami cestujúcich tým, že zohľadňuje osobitné obmedzenia daného sektora, a že poskytuje potrebnú úroveň flexibility.

Organizácie zastupujúce cestujúcich (EDF a EPF) vyjadrili ľútosť nad tým, že sa väčšina ustanovení nariadenia vzťahuje len na pravidelnú dopravu s plánovanou vzdialenosťou 250 km alebo väčšou. To v praxi znamená, že na drvivú väčšinu pravidelných autobusových a autokarových liniek sa vzťahujú len základné ustanovenia nariadenia<sup>24</sup>. Organizácie zastupujúce cestujúcich taktiež kritizovali členské štáty za udelenie príliš veľkého počtu výnimiek<sup>25</sup>. Podľa ich názoru bráni rozsiahle uplatňovanie výnimiek cestujúcim v plnom požívaní ich práv a právnej istoty (zvlášť v tom zmysle, že je pre cestujúcich ťažké vedieť, ktoré členské štáty uplatňujú ktoré výnimky).

Strany, s ktorými sa uskutočnili konzultácie, sa domnievali, že nie je potrebné zmeniť žiadne osobitné ustanovenia nariadenia, ale že súčasné nariadenie by sa malo lepšie uplatňovať zo strany prevádzkovateľov a prísnejšie by sa malo presadzovať jeho uplatňovanie zo strany vnútroštátnych orgánov.

### ***Posúdenie zo strany Komisie***

Komisia nezistila nijaké úmyselné alebo vážne porušenia nariadenia. Väčšina jednotlivých sťažností, o ktorých Komisia vie, sa týka nedostatočných informácií, pomoci alebo náhrady poskytovaných v prípade veľkých meškaní či zrušení<sup>26</sup>. Zo správ predložených vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie vyplýva, že mnohé sťažnosti nepatria do rozsahu pôsobnosti nariadenia<sup>27</sup>.

Napriek tomuto celkovo pozitívnemu obrazu identifikovala Komisia niekoľko faktorov, ktoré bránia účinnejšiemu uplatňovaniu nariadenia:

#### *a) Cestujúci a prevádzkovatelia nepoznajú dostatočne svoje práva a povinnosti.*

Keďže nariadenie je pomerne nové, verejnosť ho dostatočne nepozná. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie a zástupcovia zainteresovaných strán uviedli, že mnohí prevádzkovatelia neboli s nariadením oboznámení ani po jeho prijatí a že nedostatočná informovanosť v určitých členských štátoch zostáva problémom. Preto je jednoznačne naďalej nevyhnutné, aby vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie, zastupiteľské orgány na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ a Komisia

---

<sup>24</sup> Pozri oddiel 2 tejto správy.

<sup>25</sup> Pozri oddiel 2 vyššie týkajúci sa uplatňovania výnimiek členskými štátmi.

<sup>26</sup> V niektorých správach vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie sa uvádzajú dôvody sťažností. Okrem toho Kontaktné centrum Europe Direct (EDCC), služba financovaná Komisiou, ktorá bezplatne poskytuje informácie pre verejnosť a podniky o právnych predpisoch EÚ, uviedlo, že viac ako 80 % z 99 otázok, ktoré prijalo od dátumu nadobudnutia účinnosti nariadenia, sa týka práv cestujúcich v prípade meškania alebo zrušenia.

<sup>27</sup> Napr. ak sa stratila alebo bola ukradnutá batožina cestujúceho počas cesty alebo cestujúci nemohol sedieť na sedadle, ktoré si rezervoval.

pokračovali v informovaní cestujúcich o ich právach a prevádzkovateľov o ich povinnostiach.

b) *Presadzovanie zaostáva v niektorých členských štátoch.*

Členské štáty neskoro prijímali opatrenia na uplatňovanie nariadenia. Do 1. marca 2013, teda k dátumu nadobudnutia účinnosti nariadenia, neprijal žiadny členský štát všetky potrebné vnútroštátne opatrenia. Niektoré členské štáty prijali požadované opatrenia s dvojročným oneskorením.

Prístup vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie k presadzovaniu nariadenia sa značne líši. Kým niektoré veľmi aktívne informujú cestujúcich o ich právach a monitorujú uplatňovanie nariadenia, iné okrem vybavovania sťažností takmer nič iné nerobia.

Aj pokiaľ ide o samotné presadzovanie práv cestujúcich, existujú veľké rozdiely. V niektorých členských štátoch neexistuje nijaký mechanizmus alternatívneho riešenia sporov<sup>28</sup>, čo znamená, že cestujúci musia svoje nároky riešiť na súde, čo je nákladné a časovo náročné, a preto ich to odrádza od presadzovania svojich práv.

c) *Ťažkosti s výkladom niektorých ustanovení.*

Niektoré ustanovenia v nariadení si rôzne vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie a prevádzkovatelia vykladali rôzne.

Zastupiteľské orgány a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie sa zhodli na tom, že nariadenie sa nemusí meniť na objasnenie týchto ustanovení, ale Komisia a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie by sa mali dohodnúť na tom, ako by sa mali dané ustanovenia uplatňovať v praxi.

## **4.2 Opatrenia Komisie na zlepšenie uplatňovania nariadenia**

Komisia prijala tieto opatrenia na riešenie otázok určených vyššie v texte:

a) *Opatrenia na zvýšenie informovanosti o právach cestujúcich a povinnostiach prevádzkovateľov*

Komisia začala v júni 2013 dvojročnú informačnú kampaň o právach cestujúcich pre všetky druhy dopravy vrátane autobusovej a autokarovej dopravy. To zahŕňalo uverejnenie plagátov a letákov, ktoré boli distribuované po celej Európe, využívanie sociálnych médií a aplikácií mobilných telefónov a účasť na veľtrhoch cestovného ruchu.

Komisia uverejnila zhrnutie nariadenia, ktoré vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie a prevádzkovatelia všeobecne používajú na informovanie cestujúcich o ich právach.

b) *Opatrenia na zlepšenie presadzovania*

Komisia začala konania o porušení povinnosti proti členským štátom, ktoré neurčili vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie, nestanovili vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch pokuty na sankcionovanie prevádzkovateľov, ktorí porušili

<sup>28</sup> Podľa smernice 2013/11/EÚ Európskeho parlamentu a Rady z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63) je potrebné zabezpečiť prístup k postupom alternatívneho riešenia sporov pre zmluvné spory medzi spotrebiteľmi s pobytom v EÚ a obchodníkmi so sídlom v EÚ, medzi iným aj v odvetví dopravy.

nariadenie, alebo neurčili autobusové a autokarové stanice, kde osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou môže byť poskytnutá náležitá pomoc<sup>29</sup>. Do júla 2015 prijali všetky členské štáty potrebné opatrenia a konania o porušení povinnosti sa uzatvorili.

Komisia zorganizovala výročné stretnutia na úrovni EÚ, na ktorých sa vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie a zainteresované strany mohli podeliť o svoje skúsenosti s uplatňovaním nariadenia a vymeniť si podrobnosti o osvedčených postupoch.

Komisia okrem toho poskytla usmernenie a informácie o osvedčených postupoch na výročných stretnutiach s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie s cieľom zlepšiť spoluprácu medzi nimi.

*c) Opatrenia na zabezpečenie jednotného uplatňovania nariadenia*

Komisia na výročných stretnutiach s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie a zastupiteľskými orgánmi a prostredníctvom písomnej korešpondencie objasnila praktické uplatňovanie viacerých ustanovení nariadenia. To pomohlo zabezpečiť jednotné uplatňovanie ustanovení v celej EÚ<sup>30</sup>.

## **5. ZÁVERY A ĎALŠIE KROKY**

Vzhľadom na obmedzené doteraz získané skúsenosti s uplatňovaním nariadenia sa Komisia domnieva, že neexistuje žiadne opodstatnenie na jeho zmenu.

Zainteresované strany a vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie súhlasia s tým, že niektoré z prekážok, ktoré cestujúcim bránia v požívaní ich práv alebo bránia ich presadeniu, je možné odstrániť účinnejším uplatňovaním súčasného nariadenia. Komisia preto prijíma opatrenie a zainteresovaným stranám a vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie odporúča nasledovné:

- Komisia organizuje od jari 2016 do konca roka 2017 svoju tretiu informačnú kampaň s cieľom zvýšiť informovanosť cestujúcich o ich právach so zameraním na sociálne médiá. Vyzýva vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie, odvetvie a organizácie pôsobiace v oblasti práv cestujúcich, aby spojili svoje úsilie a začali podobné kampane na svojej úrovni.
- Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie sa nabádajú, aby vykonali kontroly autobusov, autokarov a staníc, aby okrem iného overili, ako sa nariadenie uplatňuje v praxi, a poučili prevádzkovateľov o ich povinnostiach vyplývajúcich z nariadenia. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie sa tiež nabádajú, aby kontrolovali domovské stránky dopravcov na overenie toho, či obsahujú informácie o právach cestujúcich a či sú všeobecné zmluvné podmienky v súlade s nariadením.
- Členské štáty, ktoré v súčasnosti neposkytujú mechanizmus alternatívneho riešenia sporov pre práva cestujúcich, sa nabádajú, aby takýto mechanizmus zaviedli v súlade so

---

<sup>29</sup> Odôvodnené stanoviská boli zaslané Grécku, Luxembursku, Portugalsku, Rakúsku a Taliansku a formálne upozornenia boli zaslané siedmim členským štátom.

<sup>30</sup> Komisia napríklad objasnila, že v prípadoch, keď je plánovaná vzdialenosť dopravy 250 km alebo väčšia, mali by sa všetky ustanovenia nariadenia mali uplatňovať na všetkých cestujúcich, aj keď je ich cesta danou dopravou kratšia ako 250 km.

smernicou 2013/11/EÚ<sup>31</sup>, čím cestujúcim poskytnú rýchlejšie a menej nákladný prostriedok na požadovanie nápravy.

- Komisia bude naďalej organizovať pravidelné stretnutia s vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie a zastupiteľskými orgánmi s cieľom dosiahnuť spoločnú dohodu o výklade a vykonávaní nariadenia a zlepšiť spoluprácu a výmenu skúseností (vo vzťahu k zisteným ťažkostiam, ako aj osvedčeným postupom).
- Komisia v prípade potreby uverejní všeobecné výkladové usmernenia na doplnenie nariadenia s cieľom objasniť význam niektorých ustanovení (ako to v minulosti urobila v prípade iných druhov dopravy) a/alebo dokumenty o osvedčených postupoch v konkrétnych oblastiach (napr. ako lepšie reagovať na osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou).
- Komisia zhromažďuje informácie o osvedčených postupoch na miestnej a vnútroštátnej úrovni s cieľom zlepšiť prístupnosť autobusovej a autokarovej dopravy pre cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou. Predloží ich vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie a zastupiteľskými orgánom na ich pravidelných stretnutiach. Takisto zvažuje uverejnenie informácií o osvedčených postupoch týkajúcich sa prepravy cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou vo všetkých druhoch dopravy.
- Komisia nabáda vnútroštátne a miestne orgány a súkromných investorov k tomu, aby zabezpečili multimodálne prepojenie autobusových a autokarových staníc s inými druhmi dopravy, zvlášť so železnicami a s regionálnou a miestnou dopravou v mestských uzloch, v súlade s cieľmi nariadenia o TEN-T<sup>32</sup>, a aby renovovali existujúce autobusové a autokarové stanice alebo vybudovali nové najmodernejšie stanice, ktoré budú tiež plne prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou. Na takéto kroky môže byť poskytnutá podpora EÚ z nástroja financovania s názvom Nástroj na prepájanie Európy<sup>33</sup>, ak sa predmetná stanica nachádza v mestskom uzle siete TEN-T, alebo iným spôsobom z Európskych štrukturálnych a investičných fondov, z ktorých sa tiež podporuje rozvoj hromadnej dopravy.
- Komisia nabáda členské štáty, ktoré v súčasnosti udeľujú výnimky z uplatňovania nariadenia<sup>34</sup> alebo jeho častí, aby preskúmali, či je vzhľadom na doterajšie skúsenosti nevyhnutné v uplatňovaní týchto výnimiek pokračovať.

---

<sup>31</sup> Pozri poznámku pod čiarou č. 28.

<sup>32</sup> Nariadenie (EÚ) č. 1315/2013 o usmerneniach Únie pre rozvoj transeurópskej dopravnej siete (Ú. v. EÚ L 348, 20.12.2013, s. 1).

<sup>33</sup> Podrobné podmienky využívania finančných prostriedkov Nástroja na prepájanie Európy nájdete v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1315/2013 z 11. decembra 2013 o usmerneniach Únie pre rozvoj transeurópskej dopravnej siete a o zrušení rozhodnutia č. 661/2010/EÚ (Ú. v. EÚ L 348, 20.12.2013, s. 1). a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1316/2013 z 11. decembra 2013 o zriadení Nástroja na prepájanie Európy (Ú. v. EÚ L 348, 20.12.2013, s. 129).

<sup>34</sup> Pozri oddiel 2 vyššie.